

دائِل كارنجي

www.ibtesama.com/vb

كيف
تَكْسِبُ لِأَصْدِقَاءِ
وَتُورِّفُ النَّاسَ

** معرفتي **

www.ibtesama.com/vb

مبتديات مجلة الابتسامه

**** معرفتي ****
www.ibtesama.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامة

كيف تكسب الأصدقاء

**** معرفتي ****
www.ibtesama.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامة

كَيْفَ
تَكْسِبُ الْأَصْدِقَاءَ
وَتُؤَرِّفُ النَّاسَ

تَأَلَّفَ
رَايِلَ كَارَنِيجِي

المكتبة الحديث للطباعة والنشر
بيروت - شارع سوريا - تليفون: ٢٣١١٦٨

ص.ب ٢٥٦٤

جميع الحقوق محفوظة
للمكتبة الحديثة - بيروت

كيف كتب هذا الكتاب — ولماذا

أخرجت دور النشر في خلال الاعوام القلائل الماضية نحواً من خمسين مليوناً من الكتب المختلفة ، فكان معظمها جامداً لا روح فيه ، وفشل جانب كبير منها ، من الناحية المادية فشلاً ذريعاً ، حتى لقد صرح لي صاحب دار كبيرة للنشر ان مؤسسته ما زالت — بعد تجارب دامت خمسة وسبعين عاماً — تخسر أموالها في سبعة كتب من كل ثمانية تنشرها !

فلماذا ، إذن ، تراني ينتابني التهور فأكتب هذا الكتاب الذي بين يديك ؟! وهل ترى فيه ما يدعوك الى ان تكلف خاطرك بقراءته ؟! ان من حقك — ايها القارئ — ان اجيبك عن هذين السؤالين :

قال «جون روكفلر» يوماً : «ان المقدرة على معاملة الناس «بضاعة» يمكن ان تشتري كالسكر والبن ! واني على استعداد لان اشتريها بأكثر مما يشتري اي شيء آخر في الوجود !»

وأجرت جامعة شيكاغو مرة استفتاءً واسع النطاق لاستطلاع ما يريد البالغون ، في قرارة نفوسهم ، ان يتعلموه ويلموا به ؛ فوجهت الى طائفة كبيرة من البالغين ١٦٥ سؤالاً ، هذه امثلة منها : «ما عملك ؟ ما مدى ثقافتك ؟ كيف تقضي اوقات فراغك ؟ كم دخلك ؟ ماهوياتك ؟ ماذا تريد ان تتعلم ؟... الخ» .

وقد اتضح من هذا الاستفتاء ان «الصحة» هي اهم ما يعني البالغ، وان «الناس» هم ثاني ما يعنيه : كيف يفهم الناس ويحسن عشرتهم .. وكيف يتحبب اليهم ويجتذبهم اليه.. وكيف يقنعهم بأرائه وافكاره .. الخ؟ ولقد هدتني تجاربي الى هذه الحقيقة الواقعة قبل ان تهدي اليها جامعة شيكاغو بزمن ، ومن ثم رحت ابحث عن كتاب عملي في العلاقات الانسانية واسسها وقواعدها ، فلما اعياني البحث دون ان اجد لمثل هذا الكتاب اثرا ، عولت على ان اسدّ بنفسي هذا النقص ، وأضع كتابا في هذا الموضوع ليكون مرجعا لطلبة معهدي .

وها هو ذا الكتاب بين يديك . وغاية املي ان يحسوز رضاك .. واستعدادا لآخراج هذا الكتاب ، قرأت كل ما صادفني من الكتب التي تمس ، من قرب او من بعد ، علاقة الانسان بأخيه الانسان .. بل لقد استخدمت رجلا مدريا على البحث والاطلاع ، فقضى عاما ونصف عام ينقب في مختلف المكتبات ، ويقرا كل ما فاتتني قراءته خاصة بعلاقات الافراد بعضهم ببعض منذ أقدم عصور التاريخ الى عصرنا هذا .

ولقد أثر عن العالم النفساني «وليم جيمس» قوله : «لو اننا قارنا بين انفسنا كما هي ، وكما يجب ان تكون عليه لوجدنا اننا أنصاف احياء ، ذلك بأننا لا نستخدم الا جزءا يسيرا من مواردنا الجنسية والذهنية . او بمعنى آخر : ان الفرد منا يعيش في نطاق ضيق محدود يصطنعه داخل حدود الطبيعة ، فهو يملك قوى مختلفة الانواع ، ولكنه يخفق بحكم العادة في استخدامها !» .

هذه القوى التي تخفق ، بحكم العادة ، في استخدامها هي التي وضعنا من اجلها هذا الكتاب كي يساعدك على استكشافها وإنمائها والانتفاع بها .

دبل كارنيجي

الجزء الأول

الأسس الفنية في معاملة الناس

**** معرفتي ****
www.ibtesama.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامة

الفصل الأول

لكي تجني العسل لا تحطم خلية النحل

في السابع من شهر مايو عام ١٩٣١ اعتقل في مدينة نيويورك سفاح طاغية لم تشهد المدينة منذ نشأتها مجرما في مثل عتوه وجبروته : ذلك هو «كرولي ذو المسدسين» القاتل الذي يدخن ابدا ، ولم يشرب الخمر قط !

في ذلك اليوم ، ضرب خمسمائة رجل من رجال الشرطة الاشداء سياجا صارما حول منزل عشيقته ، وحاولوا إجلاء «كرولي» عنه بواسطة الغازات المسيلة للدموع : فلما خابت هذه المحاولة سعدوا بمدافعهم الرشاشة الى اسطح المنازل المجاورة ، وجعل حي «وست أند» الانيق ، في قلب نيويورك ، يهتز لهزيم المدافع ساعة كاملة ! وعندما اعتقل كرولي صرح قائد الشرطة بقوله : «ان «ذا المسدسين» من اخطر المجرمين الذين عرفتهم نيويورك . لقد كان يقتل لمجرد قذفه

بريشة طائر !» .

ولكن .. كيف كان كرولي ينظر الى نفسه ؟!

بينما كان رجال الشرطة منهمكين في اطلاق النار على المنزل السذي احتفى به ، كان كرولي عاكفا على كتابة خطاب موجه الى «كل من يهمة الامر» ، وقد جاء فيه : «ان بين جوانحي قلبا محيرا ، ولكنه رحيم .. قلبا لا يحمل ضغينة لاحد ولا يبغى شرا لمخلوق» !!
وقد حكم على كرولي بالاعدام على الكرسي الكهربائي . فلما جيء به الى غرفة الاعدام في سجن «سنج سنج» لم يقل : «هذا جزائي على ما سفكت من دماء بريئة» ، وانما قال : «هذا هو جزائي على دفاعي عن نفسي» !!

والمغزى الذي اريد الوصول اليه من هذه القصة هو ان كرولي ذا المسدسين لم يلم نفسه ابدا !

فهل كان كرولي - في ذلك - بدعا في القتل والسفاحين ؟ استمع الى هذا : «لقد قضيت زهرة حياتي اتحف الناس بما يسري عنهم ويزجي اوقات فراغهم ، فكان جزائي على هذا سمي رجال الشرطة الى سفك دمي !» من تظنه قال هذا ؟ انه «آل كابوني» عدو الشعب رقم ١ ، وزعيم اعنى عصابة اجرامية ظهرت في شيكاغو ! ان «كابوني» لم يلم نفسه ابدا على جرائمه ، بل نظر الى نفسه كمصلح اجتماعي لم يقدره الناس ، ولم يحسنوا فهمه !

وكذلك كان «شولتز الهولاندي» وهو من اشهر المجرمين الذين عرفتهم نيويورك . فقد صرح يوما لاحد الصحفيين بأنه «مصلح اجتماعي» ، ولم يكن يساوره الشك قط في صحة اعتقاده هذا !

وقد جرت بيني وبين «لويس» مدير سجن «سنج سنج» مراسلات طريفة في هذا الشأن ، فكتب لي مرة يقول : «قلّ ان تجد بين المجرمين من ينظر الى نفسه كشرير ائيم . ان نظرة نزلاء السجون الى انفسهم لا تقل شيئا عن نظرتك الى نفسك . وهم يستعينون بمنطقهم الخاص في تبرير جرائمهم ، مؤكدين انه لم تكن ثمة حاجة الى الاطلاق الى اعتقالهم وإيداعهم السجون !» .

فاذا كان «آل كابوني» ، و«كرولي ذو المسدسين» ، و«شولتز الهولندي»

وامثالهم من القتلة والاشرار لا يلومون انفسهم ابدا ، فكيف نتوقع من الناس «المحترمين» الذين تتصل بهم انت واتصل بهم انا ان يقبلوا اللوم؟! صرح لي «جون واناميكور» المالى المعروف ، بقوله ذات مرة : «لقد علمتني تجارب ثلاثين عاما ان من حماقة ان تلوم احدا ؛ ومن ثم شملت باصلاح عيوب نفسي عن التحسر على ان الله سبحانه لم يشأ ان يسوزع موهبة الذكاء بالعدل والقسطاس بين الناس !!» .

تعلم «واناميكور» هذا الدرس مبكرا ، اما انا فقضي علي ان اتخبط في هذه الدنيا الازلية مدى ثلث قرن من الزمان قبل ان اقع على هذه الحقيقة : وهي ان تسعين في المائة من الناس لا يلومون انفسهم على شيء بانفا ما بلغ من الخطأ !

فاللوم عقيم لانه يضع المرء في موقف الدفاع عن نفسه ، ويحفز الى تبرير موقفه ، والدود عن كبريائه وعزته . وفي وسعك ان تجد الف مثل على عقم اللوم مسطرة في الف صفحة من صفحات التاريخ !

خذ مثلا ذلك النزاع الذي نشب بين «ثيودور روزفلت» والرئيس «تافت» . فعندما غادر «روزفلت» البيت الابيض في عام ١٩٠٨ فسي طريقه الى افريقيا ليصيد الاسود ، انااب عنه «تافت» في تصريف شئون الرئاسة . ولما عاد روزفلت من رحلته اوشك ان ينفجر غيظا وحنقا ! وصب اللوم على «تافت» ، وانتقد تقاعسه وانزواءه في الوقت الذي اقترب فيه موعد الانتخابات لرئاسة الجمهورية ! وكان روزفلت على حق في لومه وانتقاده ؛ فما ان جرت الانتخابات حتى هزم فيها الحزب الجمهوري برياسة روزفلت هزيمة شنعاء !.

فهل ترى لام «تافت» نفسه؟! كلا ! بل قال والدموع ملء مآقيه : «انني لا اتصور انما فعلته يفترق في شيء عما كان ينبغي لي ان افعله!». فعلى من يقع اللوم حقيقة : روزفلت ام تافت ؟ الواقع انني لا ادري ، ولا يعنياني ان ادري . ولكن الغرض الذي اسعى اليه هو ان لوم روزفلت لم يفتح تافت بأنه كان على خطأ ، بل جعله يحاول تبرئة نفسه والدموع في عينيه !.



وخذ مثلا اخر فضيحة : «تيبوت دوم» التي رجعت الصحف اصداها

مدى سنوات طوال ، واستنكرها الشعب كله !.

فقد عهد الى «ألبرت فول» وزير الداخلية في عهد رئاسة «هاردنج» بتأجير احتياطي الحكومة الامريكية من البترول في منطقة «إلك هل وتيبوت دوم» ، وهو البترول الذي كان مخصصا لاستعمال البحرية الامريكية ، على ان «فول» بدلا من ان يبيع التنافس الحر على هذه الصفة ، سلم المقد الدسم توا لصديقه الحميم «ادوارد روهني» . وماذا فعل «روهني» لقد اعطى الوزير «فول» ما كان الاخير يفضل ان يسميه «قرضا» مائة الف دولار !.

ثم أمر الوزير «فول» القوات الامريكية بإبعاد اصحاب آبار البترول المجاورة للآبار الحكومية ، اذا كانت الآبار الاولى تسحب البترول من الاحتياطي في «إلك هل» ، فما كان من اصحاب تلك الآبار الا ان هرعوا الى القضاء يشكون «فول» وكشفوا النقاب عن فضيحة المائة الالف من الدولارات . وسرعان ما هب استنكار الشعب قويا جامحا ، فحطّم رئاسة «هاردنج» وهدد بتحطيم الحزب الجمهوري جميعا ، وزج بألبرت فول في السجن !.

فلما سقط الوزير «فول» هذه السقطة الشنيعة التي قل ان سقطها احد الساسة . هل تراه ندم ولام نفسه على ما فعل ؟! ابدا ! فبعد ذلك بسنوات ،لقى الرئيس «هوفر» خطابا عاما جاء في سياقه ان موت الرئيس «هاردنج» يعزى للصدمة العنيفة التي سببتها خيانة صديق له !. فلما سمعت زوجة «فول» ذلك - وكانت بين المستمعين - هبت من مقعدها وهي تبكي وتلوح بقبضة يدها ، وصرخت : «ماذا تقول ؟ زوجي خان هاردنج ؟ كلا ان زوجي لم يخن احدا . ان ساء هذا المكان ذهابا لم يكن ليغري زوجي بالخيانة . انه هو الشخص الذي خانه الناس وانفصوا به الى الموت والاستشهاد» .

انها الطبيعة الانسانية ! المخطيء يلومه كل امريء الا نفسه !!
وإذن ، فعندما يخطر ببالك ان تلوم شخصا ، عليك ان تذكر « آل كابوني» ، و«كرولي ذا المسدسين» ، و«ألبرت فول» ، واذكر ان اللوم كالطيور القريبة من ديارها ، ترتد دائما الى ديارها !.



في صبيحة يوم السبت ١٥ ابريل عام ١٨٨٥ رقد «ابراهيم لنكون»

يعاني سكرة الموت في مسكن حقير امام مسرح «فورد» ، حيث رماه «بوث» بالرصاص .

وإذ رقد لنكولن على فراش الموت ، قال «ستانتون» وزير الحربية في ذلك العهد : «هنا يرقد اكمل حاكم عرفته الدنيا منذ بدء الخليقة !» .

فماذا كان سر نجاح لنكولن في معاملته للناس ؟

هل كان مغرما بلوم الناس ؟ نعم . عندما كان صبيا في «وادي بيجون كريك» بولاية أنديانا - مسقط رأسه - ولم يكن يلوم حينذاك وحسب ، بل كان يكتب الرسائل والقصائد التي يهزأ فيها من الناس ، ثم يلقي بها في عرض الطريق حيث لا بد للنظر من الوقوع عليها ! وقد تسببت إحدى تلك الرسائل في إثارة نزاع استمر عمرا بأكمله !

بل حتى بعد ان أصبح لنكولن محاميا منتقلا بين «سبرنجفيلد» و«الينوي» أود أن يهاجم خصومه علنا في خطابات تنشرها له الصحف ، ولكنه لم يفعل ذلك سوى مرة واحدة !

ففي خريف عام ١٨٤٢ عرض لنكولن سياسي إيرلندي متعجرف يدعى «جيمس شيلدز» ، اذ دبج مقالا ملاء بالهزاء والسخرية عن ذلك السياسي العتيد ، ونشره في صحيفة «سبرنجفيلد» دون ان يمهـره بإمضائه . وضجت البلدة بالضحك في حين امتلأ «شيلدز» غضبا ونقمة ، وراح يجد في معرفة كاتب المقال حتى عرفه فطلبه للمبارزة ! ولم يكن لنكولن يريد القتال ، ولكنه لم يستطع الانسحاب أروضاء لكرامته . وفي اليوم المحدد للنزال التقى الخصمان على ضفة نهر المسيسيبي وقد اعتزما القتال حتى يقتل احدهما . على ان شاهديهما تدخلا في اللحظة الأخيرة ، وسعيا الى عقد الصلح ، وإبطالا للمبارزة !

تلك كانت النقطة السوداء الوحيدة في حياة لنكولن . وقد علمته درسا لا ينسى في معاملة الناس ، فلم يكتب بعدها خطابا مهينا لاحد ، ولم يسخر من احد ، ولم يلم احدا كائنا ما كان السبب . وفي خلال الحرب الأهلية وضع لنكولن عددا من القادة على رأس جيشه - جيش الشمال - فلم يسلم احد منهم من التهور والطيش . وهب نصف الشعب ينتقد هؤلاء القادة الحمقى ، ولكن لنكولن لم يوجه لاحدهم كلمة لوم ، وكان يردد دائما قوله المأثور : «لا تلم احدا عماك الا تلام !» .

وعندما كانت زوجته وغيرها من ذوي قرياه يحملون على اهل الجنوب ، كان لنكولن يجيب : «لا تلوموهم ، فقد كنا خلقاء بأن نفعل مثلما فعلوا لو

كنا في مثل ظروفهم» !.

ومع ذلك ، فلو ان انسانا خول الحق ليوم كيف شاء ، لما كان ذلك سوى لنكون ، ولنضرب على ذلك مثلا :

بدأت معركة «جيتسبرج» في اليوم الاول من شهر يوليو سنة ١٨٦٣ . وفي مساء الرابع من يوليو ، بدأ الجنرال «لي» قائد جيش الجنوب في التقهقر جنوبا ، بينما كانت الامطار تغمر البلاد بطوفان شديد . فلما وصل «لي» الى بلدة «بوتوماك» بجيشه المنهزم ، وجد امامه نهرا طافحا لا يمكن عبوره ، ومن خلفه يربض جيش الشمال !

كان «لي» في مأزق لا يستطيع منه فرارا وعرف لنكون ذلك ، وأدرك انها فرصة ذهبية هيات له الاقدار ليأسر جيش «لي» وينهي الحرب . وأبرق لنكون بأوامره الى جيشه ، ثم أرسل مبعوثا خاصا الى القائد «ميد» يطلب اليه الاسراع بالعمل . فماذا فعل «ميد» ؟ لقد راح يسوف ويمطل ، وأبرق الى لنكون يعتذر بثتى الاعتذارات ، ورفض في النهاية ان يهاجم «لي» !

وأخيرا انحسر الماء عن النهر الطافح ، وتمكن «لي» من النجاة بقواته !

واحتدم غضب لنكون يومها ، وصرخ في ابنه «روبرت» : «يا الهي ! ما معنى هذا ؟ لقد كانوا في قبضة يدنا ، وبرغم ذلك ، فان كل ما قلته وفعلته لم يستنهض الجيش الى العمل !» . وجلس لنكون في خيبة امل مريرة ، وكتب هذا الخطاب الى «ميد» : «عزيزي الجنرال .

«لا أخالك تقدر مبلغ سوء الطالع الذي ينطوي عليه فرار جيش الجنرال «لي» . لقد كان في قبضة يدنا ، ولو اننا اطبقتنا عليه لوضعنا لهذه الحرب حدا ، اما والحال هذه ، فالحرب لا محالة ستطول الى أجل لا يعلم الا الله منتهاه . فاذا كنت لم تهاجم «لي» وانت آمن ، يوم الاثنين الماضي ، فكيف بالله يمكن ان تهاجمه جنوبي النهر حيث لا يسعك الا ان تأخذ معك نفرا قليلا من رجالك ؟ لم يعد من المتوقع ان تفعل الان شيئا ذا بال ، لقد فاتتك الفرصة الذهبية ، وان ذلك ليسوءني ابلغ الاساءة !» ولكن «ميد» لم يطلع على هذا الكتاب قط ! فان لنكون لم يرسله ! وقد وجد بين اوراقه بعد موته !.

اما انا فاطن - وهذا مجرد استنتاج - ان لنكون بعد ان كتب خطابه هذا ، نظر من خلال النافذة ، وراح يحدث نفسه قائلا : «لحظة

واحدة ! فلعله لا يحق لي ان اسارع بلوم «ميد» . فان من الهين ان اجلس هنا في دفاء «البيت الابيض» وأمر «ميد» بالهجوم ، ولكنني لو كنت في «جيتسبرج» ورأيت من الدماء الجارية ، وسمعت من أنسات الجرحى وحشجة الموتى مثلما رأى «ميد» وسمع ، فربما كنت افعل ما فعله ! وعلى اي حال ، فما زال النهر طافحا قرب الجسر ، واذا انسا ارسلت الخطاب الان ، فقد يزبح ذلك هما عن صدري ، ولكنه سيجعل «ميد» يحاول تبرئة نفسه ، وتبرير تصرفه ، ومن يدري ؟ فقد يحاول ان يلومني انا ؟ وقد يستقيل من الجيش ؟ ومن ثم وضع لنكون خطابه جانباً ، لان التجربة علمته ان اللوم صائر لا محالة الى عقم مؤكد ! .

وقد اثر عن الرئيس «تيودور روزفلت» انه كلما واجهته مشكلة محيرة ، كان يسند ظهره الى مقعده ، ويتأمل لوحة كبيرة للنكون معلقة فوق مكتبه بالبيت الابيض ، ويسأل نفسه «ترى ماذا كان لنكون يفعل لو انه كان في مكاني ؟ كيف كان يحل هذه المشكلة ؟» .



هل في ذهك الان شخص من صميم قلبك ان تقوم طباعه ، وتهذب خلقه ، وتهديه سواء السبيل ؟! اذا كان الامر كذلك ، فهذه اريحية تشكر عليها ، ولكن لم لا تبدأ بنفسك اولاً ؟ فمن وجهة النظر الغريزية الاهتمام بالنفس احب بكثير من الاهتمام بالغير ، واقل خطراً كذلك ؟ .

قال «براوننج» : «عندما تبدأ معركة المرء بينه وبين نفسه فهو عندئذ شخص يستحق الذكر» .

ما قولك في ان تخصص عاملاً كاملاً - مثلاً - لاتمام نقص نفسك وتصحيح عيوبها ؟! ولك بعد هذا ان تخصص الاعوام التالية كلها لتقويم الناس وتهذيب خلقهم .

ولكن اتمم نقص نفسك اولاً .

قال «كونفشيوس» : «لا تتبرم بالجليد المتراكم على عتبة جارك قبل ان تزيل ما تراكم على عتبة دارك اولاً !» .

عندما كنت فتى يافعا ، حاولت جاهدا ان الفت الانظار الي ارضاء لغروري وآنانيتي ، فكتبت يوما رسالة الى «ريتشارد هاردنج ديفيز» ، وكان يومئذ مؤلفا ذائع الصيت : قلت له فيها : انني اعد مقالا لاحدى المجلات عن مشهوري المؤلفين ، ثم رجوته ان يفضي الي بطريقته فسي التأليف ، وكنت قد تلقيت قبل ذلك رسالة من كاتب شهير ، ذلت بهذه

الحاشية «أملت ولم تراجع» فوقعت هذه الحاشية من نفسي موقعا عميقا وأحسست ان الكاتب لا بد ان يكون كثير العمل ، عظيم الشأن ، ولم اكن كثير العمل ، ولا عظيم الشأن ، ولكنني اردت ان اقع من نفس «ديفيز» هذا الموقع ، فختمت رسالتي اليه بهذه الحاشية «أملت ولم تراجع» !.

ولم يتكلف «ديفيز» عناء الرد على رسالتي ، واكتفى بان ردها الي برجوع البريد وعليها هذه العبارة «ان سوء أدبك لا يفوقه الا سوء أدبك» ولا شك انني كنت أستحق هذا التأنيب .. ولكنني بشر ؛ ولهذا امتعشت ، وثمرت ثروة مضرية حتى انني حين قرأت نعي «ديفيز» بعد ذلك بعشر سنوات ، - وكم يخجلني ان اقول هذا ! - لم أستشعر غير الالم الذي سببته لي عبارته !.

ينبغي ان تذكر في معاملتك للناس انك لا تعامل اهل منطق ، بل اهل عواطف ، وشعور ، وانفس حافلة بالاهواء ، ملأى بالكبرياء والغرور . واللوم شرارة خطيرة في وسعها ان تضرم النار في وقود الكبرياء .. وان تضرمها نارا قد تعجل بالموت احيانا !.

ولقد حدا النقد بالروائي الشهير «توماس هاردي» ، الذي قدم للادب الانجليزي ثروة طائلة ، الى الكف عن كتابة القصص الى الابد ، كما دفع الشاعر الانجليزي المراهف الحس «توماس شاترتون» الى الانتحار ! . وكان «نيامين فرانكلين» في شبابه ، تنقصه اللباقة والكياسة في معاملة الناس . ثم اشتهر بعد ذلك بلباقته التي رشحته لمنصب سفير امريكا في فرنسا .. فما سر تحوله ؟.

لقد صهرته التجارب حتى أدرك عقم اللوم ، فقال قولته الماثورة : «سوف لا أتكلم بسوء عن احد ، بل سأتكلم عن الخير الذي أعرفه في كل انسان» .



ان اي احمق يسمعه ان يلوم ، وان يتهم ، وان ينتقد ؛ بل هذا ما يفعله اغلب الحمقى ؛ فدعنا بدلا من ان نلوم الناس نحاول ان نفهم ونتحل لهم الاعذار فيما فعلوا . فهذا امنع من اللوم ، وهو يعقب الشفقة ، والرحمة ، والاحتمال . ولتذكر قول الدكتور «جونسون» : «ان الله يا سيدي لا يحاسب انسانا الا بعد ان ينتهي أجله» .
فلماذا نعجل انا وانت بمحاسبة الناس !؟

الفصل الثاني

السر الأكبر في معاملة الناس

ليس ثمة الا طريقة واحدة تحمل بها شخصا على ان يقبل على عمل ما . . تلك هي ترغيب الشخص في هذا العمل .
نعم . . ان في وسعك ان تحمل الشخص على ان «يرغب» فسي اعطائك ساعته اذا الصقت فوهة غدارتك بضلوعه ! وفي وسعك ان تجعل موظفا لديك يفعل ما تأمره به . الى ان تدبر له ظهورك ! وفي استطاعتك ان تدفع طفلك الى تنفيذ ارادتك اذا لوحت له بالسوط او بالعصا . غير ان هذه طرق «أولية» ليست من الانانية الراقية في شيء . فالطريقة المهدية الوحيدة التي تجعلك تقبل على العمل - اي عمل - هي ان امنحك ما تريد . فماذا تريد ؟
يقول العالم النفساني «فرويد» : «ان تصرفات البشر جميعا تصدر عن قاعدتين اثنتين : الغريزة الجنسية ، والرغبة في العظمة» .

ويقول الأستاذ «جون ديوي» مثل هذا القول ، ولكن بصيغة مختلفة قليلا : «أعق دافع للإنسان الى العمل هو الرغبة في ان يكون «شيئا مذكورا ...» ، فاذكر هذه العبارة جيدا «الرغبة في ان يكون شيئا مذكورا» فسوف تسمع بها كثيرا في هذا الكتاب !

وقد اتضح من استفتاء أجري بين البالغين ، ان الاشياء التي يرغبها البالغ هي كما يلي بترتيب اهميتها :

١ - الصحة الجيدة ٢ - الغذاء ٣ - النوم ٤ - المال ٥ - الحياة بعد الموت ٦ - الارتواء الجنسي ٧ - معاش لائق لبنيته ٨ - «أن يكون شيئا مذكورا» .

وكل تلك الرغبات ، في الاغلب ، مجابة ميسورة ما عدا واحدة ، تلك هي ما سماها فرويد «الرغبة في العظمة» ، واطلق عليها ديوي «الرغبة في ان تكون شيئا مذكورا» .

فهاكم رغبة انسانية ملحة ، لا سبيل الى الشك في وجودها ، فمن وسعه ان يشبع تلك الرغبة فيمن يلقاهم من الناس ، جمع قلوبهم في راحته ، ودفع حتى «بالحانوتي» الى الاسف على موته !

ورغبة كل امريء في ان يكون شيئا مذكورا ، من اهم الفروق المميزة للإنسان من الحيوان ، ودعني أضرب لك الامثال على ذلك :

كان ابي يربي في مزرعته بولاية «ميسوري» طائفة من الماشية الجيدة فضلا عن خنازير «ديروك جبرسي» المشهورة ، وقد اعتاد ان يعرض الماشية والخنازير في المعارض التي تقيمها البلدية بين الحين والحين ، وكثيرا ما نال الاوسمة الحريرية الزرقاء التي تهديها المعارض لاصحاب اجود الماشية المعروضة. وما زلت اذكر كيف كان ابي يجمع تلك الاوسمة ، ويلصقها في شريط حريري طويل ، فاذا حضر احد الضيوف لزيارتنا ، قام ابي الى الشريط الحريري ، وعهد الي بأحد طرفيه ، وامسك هو بالطرف الآخر ثم راح يعرض الاوسمة على الضيف وهو مبتلي زهوا وخيلاء !

ولم تكن الماشية - طبعاً - تعني بأمر هذه الاوسمة ، ولكن ابي كان يعنى بأمرها .. لماذا ؟ لانها تشبع فيه الرغبة لان يكون «شيئا مذكورا» .



نعم ، وهذه الرغبة نفسها هي التي دفعت كاتباً صغيراً في محل

تجاري ، لم ينل غير قسط ضئيل من التعليم ، السى ان يدرس كتب القانون التي عثر عليها مصادفة في قاع برميل فارغ ... ولعلك سمعت بهذا الرجل .. انه ابراهام لنكولن !.

وهذه الرغبة نفسها هي التي اوحى الى «تشارلز ديكنز» بتأليف رواياته الخالدة .. وجعلت روكلر أغنى اغنياء العالم ..

وهذه الرغبة نفسها هي التي تحفز أغنى رجل في بلدكم الى ان يبني قصرا منيفا يريد كثيرا عما يحتاج لسكناه .. وهي التي تفري بارتداء أحدث الازياء وشراء أحدث نماذج السيارات وهي التي تدفعك الى التحدث عن بنيك الاذكى ، وبناك البارعات الجمال ! بل هذه الرغبة نفسها هي التي تدفع كثيرا من الاحداث الى ان يحيدوا عن الطريق السوي ، ويصبحوا رجال عصابات اشرارا .

حدثني «ا. ب. ماروني» قائد الشرطة سابقا في نيويورك فقال : «ان اول ما يطلبه المجرم «العصري» متى قبض عليه ، هو الجريدة الصفراء التي احاطت جرائمه بإطار زائف من البطولة اما صورة الميتة الشنيعة التي تنتظره على الكرسي الكهربائي ، فتبدو له بعيدة غاية البعد . ان كل ما يعنيه هو ان يرى صورته في صدر الصحيفة الى جانب صور اينشتين و توكسكاني ، وروزفلت» !

نبتني كيف تشبع رغبتك في ان تكون شيئا مذكورا انبتك اي الرجال انت ؟ فهذا هو الشيء الذي يدل عليك اكبر دلالة ! مثال ذلك ان «جون روكلر» كان يشبع رغبته في ان يكون شيئا مذكورا بمنح الاموال الطائلة لاقامة مستشفى في الصين يلقي فيه العلاج والعناية آلاف من الناس ، من غير وطنه وجنسه .. في حين ان «دلنجر» كان يشبع هذه الرغبة نفسها بتكوين عصابة من القتل والاشرار للسطو على البنوك !.

والتاريخ حافل بالامثلة الممتعة التي تروي لنا كيف كان مشهورو الرجال على مر العصور ، يشبعون رغبتهم في ان يكونوا شيئا مذكورا. من ذلك ان «جورج واشنطن» رغب في ان يلقب بـ «صاحب المجد ، رئيس الولايات المتحدة» و«كريستوف كولمبس» التمس لنفسه لقب «اميرال المحيط ، ونائب الملك في الهند» .. وكانت «كاترين العظيمة» ترفض ان تفزع اي خطاب لا يسبق اسمها فيه بعبارة : «صاحبة الجلالة الامبراطورية» .. وصاحت زوجة «لنكولن» يوما في زوجة الجنرال «جرات» كالنمرة الكاسرة : «كيف تجرئين على الجلوس في حضرتي قبل ان ادعوك الى ذلك ؟» .

وقد تنافس اصحاب الملايين على إجزال الاموال للرحالة «الاميرال بيرد»
 إيان اعتزاه استكشاف القطب الجنوبي ، طمعا في ان يطلق على قمم
 الجبال الثلجية اسماءهم بعد موتهم .. ولم يكن «فيكتور هيجو» يطمع في
 أقل من «باريس» نفسها لتسمى باسمه تخليدا لذكراه !.
 وإنك لتجدن كثيرا من الناس يصيبهم المرض اذا أعجزهم اكتساب
 عطف الناس عليهم واهتمامهم بهم . وقد اضطرت مسز «مالك كنلي» زوجها
 الى التخلي عن مهام الرئاسة وإهمال شئون الدولة لكي يمكث بجوار
 مخدعها مطوقاً عنقها بفراعيه وهو يتوسل اليها ان تنام .. وكانت تغذي
 رغبتها الملحة في «الاحساس بالاهمية» باصرارها على ان يظل زوجها
 بجوارها وهي تعالج اسنانها !.



ويذهب بعض علماء النفس الى ان بعض الناس يسعون الى الجنون
 بأظلافهم عسى ان يجدوا في ارض الاحلام ذلك الاحساس بالاهمية الذي
 افتقدوه في ارض الحقائق !

● ما هو سبب الجنون ؟

ان نصف عدد المرضى بعقولهم يعزى سبب مرضهم الى اضرار تصيب
 المخ نتيجة المشروبات الروحية ، او ادمان المخدرات ، او الاصابات
 المختلفة ، ولكن .. الى اي سبب يعزى مرض النصف الاخر ؟!
 لقد وجهت هذا السؤال الى طبيب كبير بأحد مستشفيات الامراض
 العقلية فقال : «لا ادري على وجه التحديد - ولا احسب ان احدا يدري -
 لماذا يصاب بعض الناس بالجنون ، ولكن الملاحظ المألوف ان بعض مرضى
 العقول يسبقون على انفسهم اهمية لم يكن يسعهم الحصول عليها في دنيا
 الحقائق» .

ثم قص عليّ هذه القصة :

«لديّ مريضة ، تحول زواجها ، قبيل مرضها ، الى مأساة مفرجة .
 كانت تنشد الحب ، والارتواء الجنسي ، والابناء ، والمركز الاجتماعي ،
 ولكن الحياة ضربت بآمانيتها عرض الحائط ! لم يكن زوجها يحبها ، وأبت
 عليها الاقدار ان تنجب اطفالا . فلما أصيبت بالجنون ، أصبحت تتصور
 في تخيلاتنا انها طلقت من زوجها ، وتزوجت من نبيل انجليزي ، وأصرت
 على ان تنادى باسم «ليدي سميث» ! أما عن الاطفال ، فهي تتخيل الان

انها تنجب مولودا كل ليلة ، وفي كل مرة أزورها فيها تقول لي : «هل علمت يا دكتور اني رزقت بمولود ليلة امس ؟» .

اتظن ان جنون هذه السيدة فاجعة اليمة ؟ اما طبيبها فيقول : «لو وسعني ان اردت لهذه السيدة عقلها لما فعلت ! لقد حصلت الان على السعادة التي كانت تشدها ، وارضت احساسها بالاهمية الذي لم ترضه دنيا الحقيقة» .

نعم . . ان المجانين اكثر سعادة مني ومنك ! وكيف لا يكونون، وقد حلوا مشكلاتهم ، ووجدوا في دنيا الاحلام الاهمية التي طالما تمنوها في اعماق نفوسهم ؟ ان في وسع احدهم ان يمنحك شيكا بمليون جنيه ؟! او يعطيك توصية لاغا خان !

فاذا كان بعض الناس يتلهفون على العظمة والاهمية حتى يردوا موارد الجنون ، فاي معجزات تلك التي نستطيع انت وانا ان ناتي بها لو اشبعنا في الناس تلك اللهفة ؟!



لم يعرف التاريخ سوى رجلين كان يدفع لكل منهما مرتب قدره مليون ريال في السنة ؛ احدهما : هو «والتر كرايزلر» والثاني هو «تشارلس شواب» . فلماذا كان «اندرو كارنيجي» يدفع لمدير مصانعه «شواب» مليون ريال في السنة ، اي اكثر من ثلاثة الاف ريال في اليوم الواحد ؟ هل كان «شواب» عبقريا فذا ؟ كلا ! هل كان يعرف عن انتاج الصلب اكثر مما يعرف احد من الناس ؟ كلا ! فقد قال «شواب» نفسه انه استخدم اشخاصا ليعملوا تحت امرته ، فكانوا اعرف منه بانتاج الصلب ، واوفر خبرة . ولكن «شواب» كان يتناول هذا المرتب ، اولا وقبل كل شيء ، لمقدرته على معاملة الناس !

وقد سألته عن سر مقدرته تلك ، فقال :

«انني اعتبر مقدرتي على بث الحماسة في نفوس الناس هي اعظم ما امتلك ! وسبيلي الى ذلك هين ميسور ، فاني اجزل لهم المديح والثناء ، واسرف في التقدير والتشجيع . فليس اقتل لروح المرء المعنوية من النقد الذي يوجهه اليه من هم اعلى منه درجة . اما انا فلا انتقد احدا البتة ، ولا افتش قط عن اخطاء احد ، فاذا كان لي ان اصف نفسي ، قلت : انني رجل مبذر في ثنائي ، مسرف في تقديري» !

هذا ما كان يفعله شواب . . ولكن ماذا تفعل انت وانا ؟ العكس تماما !
اذا لم يرضنا شيء ، رفعنا عقيرتنا بالنقد ، واللوم ، والتأنيب ، واذا
ارضانا شيء لم نقل شيئا على الاطلاق !
ولقد كان الاسراف في المديح ، والتشجيع من أسرار نجاح روكفلر ،
ذلك النجاح الباهر .

حدث ان تهور شريك له ، هو «أدوارد بدفورد» في صفقة كبرى ،
كان من نتيجتها ان خسرت الشركة مليون ريال . ولو شاء روكفلر لصب
اللوم على شريكه جزافا ، ولكنه كان يعلم ان «بدفورد» فعل اقصى ما في
وسعه ، ومن هنا وجد روكفلر منفذا الى الثناء عليه ، فاجزل له المديح
لانه استطاع ان ينقذ ٦٠ بالمائة من المال الذي استثمره في الصفقة .

و«زيجفيلد» الذي طالما بهر «برودواي» ، وسحر نظارتها جنسى
شهرته الفائقة بمقدرته الخارقة على إضفاء العظمة على الفتاة الامريكية .
فطالما تلقف مخلوقة متواضعة لم يفكر شاب مطلقا في ان يكرر النظر اليها ،
فأخرجها على خشبة مسرحه حسناء فاتنة تشع سحرا وجاذبية ، كان
يعرف قيمة الثقة ، فجعل النساء يشمرن بأنهن جميلات لمجرد ثقته
بجمالهن .



حاولت مرة ان اصوم عن الطعام ، وذهبت في ذلك الى مدى ستة
ايام متوالية فلم اجد الصيام صعبا ولا عسيرا ، بل لقد كنت اقل اشتها
للطعام في اليوم السادس عما كنت في اليوم الثاني ، وبرغم ذلك
فكثيرون من الناس يقتلهم ضميرهم تعذيبا لو انهم منعوا الطعام عمن
يعولون اياما ستة ، ولا يحرك ضميرهم ساكنا اذا منعوا عبن ذويهم ،
وأغنيائهم ، ومروسيهم «التقدير» الذي يشتهونه كما يشتهون الطعام .
اننا نتمهد بالغذاء أجساد ابنائنا وذوينا ، ولكننا قلما نطفيء ولو جزءا
يسيرا من ظمئهم الى ان يكونوا شيئا مذكورا ! وبينما نفدق عليهم الطعام
والشراب ألوانا وأشكالا ، ترانا نضن عليهم بكلمات التقدير والتشجيع
الخلقية بان تختزن في ذاكرتهم ، وتتجاوب أصدائها في صدورهم على
مر السنين ، نفعا حلوا كتفريد البلبل .



واحسب ان بعض القراء ، وهم يقرأون هذه السطور ، سيحدثون انفسهم ساخرين : «رياء .. ونفاق .. وتملق رخيص !.. انها عملة زائفة لا تنطلي على احد .. ليس على الاذكياء على الاقل !» .

وهؤلاء على حق ! فالرياء والنفاق ، والتملق جميعا لا تحوز على اذكياء الناس ، فهي ليست سوى انانية بغيضة صارخة ؛ بغض النظر عن ان هناك اناسا يفدون في حال الظمأ الى التقدير بحيث يعبون كل ما تقدم اليهم بلا تدبر ولا تمييز ، مثل الضارب في البداء لا يستنكف ان يجرع الماء الأسن ان هو وجده .

مثال هؤلاء الاخوة «ميديفاني» الذين كانوا جد موقنين فسي سوق الزواج ، حتى انهم تزوجوا من اثنتين من حوريات الشاشة البيضاء فضلا عن المليونيرة الحسنة «بربارة هاتون» . اتدري لماذا ؟ قالت لي النجمة «بولانجري» ذات يوم : «لقد كان الاخوة «ميديفاني» يجيدون التملق كما لم يجده اي انسان من قبل ، وفن التملق - كما تعلم - فن منسي في هذا العصر الواقعي» .

بل حتى الملكة فيكتوريا خضعت للتملق واستجابت له ، اذ صرح دزرائيلي بانه استخدمه بوفرة في معاملته للملكة ! .
ولكن دزرائيلي كان من ادمى الدهاة الذين حكموا الامبراطورية البريطانية ، فاذا كان الرياء قد اجراه ، فليس من المحتم ان يجزيبك الرياء او يجزييني ، بل ربما ارتد سلاح الرياء الى صدرك وحدث عكس التأثير الذي ترجوه ! .

فما الفرق اذن بين «التقدير» وبين «التملق» ؟ الامر بسيط . الاول نقي خالص ، والثاني مفشوش . الاول يصدر عن القلب ، والآخر يصدر عن اللسان ؛ الاول مجرد من الانانية ، والثاني قطعة من الانانية . الاول مرغوب فيه من الجميع ، والآخر مفضوب عليه من الجميع ! .

وقد شاهدت اخيرا تمثالا نصفيًا للجنرال «أوبريجون» في قصر «شابولتيك» في مدينة «مكسيكو» فرأيت على قاعدة التمثال هذه الكلمات الحكيمة المنتاة من فلسفة الجنرال اوبريجون :

«لا تخش الاعداء الذين يهاجمونك ، ولكن اخش الاصدقاء الذين يتملقونك » ! .

كلا ! كلا ! انني لا اقترح عليكم التملق ، وانما انا ادعوكم الى اسلوب جديد في معاملة الناس .

كان الملك جورج الخامس يحتفظ بقائمة تحتوى على ست حكم معلقة

داخل اطار على جدار غرفة مكتبه بقصر بكنجهام ، وتقول احدى هذه
الحكم : «لا تعلمني إجمال العطاء ولا الترحيب بالمديح الرخيص» .
وهذا هو التملق ! مديح رخيص ! .
وقرات يوما تعريفا بالتملق يحسن ان انقله هنا : «التملق هو قولك
للرجل الآخر ما يظنه في نفسه» ! .
وإنما التقدير الذي أعنيه هو ما ينطبق عليه قول «رالف والسدوا
ايمرسون» : «كل انسان القاه يفضلني في شيء واحد على الاقل فأنسا
لهذا اتعلم منه» .
فلنحاول اذن ان نعدد الصفات الطيبة في كل انسان نلقاه ، انس
الملق ، وامنح تقديره المخلص المنزه . كن مبذرا في مديحك ، مسرفا في
تقديرك يدخر الناس كلماتك ويذكرونها سنوات طويلا حتى بعد ان
تنساها انت ! .

**** معرفتي ****

www.ibtesama.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامة

الفصل الثالث

«ان الذي يفعل هذا تنحاز الدنيا ميسا الى صفه ،
اما الذي لا يفعله فيسير طريقا طويلا بمفرده » ٠٠٠

اعتدت ان ازاول صيد السمك في «مير» كل سيف ، وانا شغوف
بالكرير المخفوة ، بالكريمة ، ولكني اسرف ان السمك يفضل الديدان ، ولهذا
تراني عندما ارتحل لصيد السمك لا افكر فيما يعجب السمك فقط ! فانا
لا اعلق بالصنارة كريزا ولا كريمة ، وانما اضع بها دودة صغيرة ادليها
للسمك وانا اقول : «هل لك في هذه؟»

فلماذا لا نستخدم مثل هذا «المنطق» في «اصطياد» الناس ؟!
لقد كان «لويد جورج» يفعل هذا .. سأل رجل يوما كيف وسعه ان
يبقى في الحكم بينما تخلى عنه - اي عن الحكم ، ساسة الحرب العالمية
الاولى جميعهم : ولسون ، واورلاندو ، وكليمنصو ؟ فأجاب بان بقاءه في
الحكم يعزى الى شيء واحد ، ذلك انه يستطيع ان يلائم بين ما يضعه
«بالصنارة» وبين ما يرغب فيه السمك !
فلماذا تتكلم دائما عما تحب ؟! بداهة انت تحب ما تحب ، وسوف

تجبه دائما ، ولكن محدثك قد لا يشاطرك هذا الحب . وإذن فالطريقتي
المفضية الى التأثير في «الشخص الآخر» هي ان تحدثه فيما يحبه هو
ويرغب فيه ، وان تدله على طريقة الحصول عليه ! فاذكر ذلك غدا عندما
تحاول ان تحمل «الشخص الآخر» على ان يفعل شيئا : فاذا كنت تريد ان
تمنع ابنك - مثلا - عن التدخين ، فلا تتخذ موقف الواعظ ، ولا تحدثه
فيما ترغب فيه انت ، بل بين له كيف يعوقه التدخين عن كسب مباراة
في الكرة - مثلا - او سباق في العدو ! وافعل مثل هذا سواء فسي
معاملة الاطفال ، او صغار العجول والقردة !.

اراد «رالف والدو ايمرسون» ، وابنه الصبي - ذات يوم - ان يحملا
عجلا صغيرا على العودة الى زريته ، ولكنهما اخطا اذ وضعنا نصب أعينهما
ما يرغبان فيه وحسب : ظل ايمرسون يدفع العجل ، وظل ابنه يجر ..
على غير طائل ! فقد فعل العجل الصغير مثلما فعلا تماما .. وضع نصب
عينه ما يرغب فيه هو ، فثبت قوائمه في الارض وأبى ان يتزحزح عن
مكانه قيد شعرة !

وشاهدت زوجة ايمرسون هذا المشهد من نافذة دارها ، ولم تكن
- كزوجها - تكتب الفصول ، وتؤلف الكتب ، ولكنها كانت تعرف ما
يريده صغار العجول ، فأسرعت الى العجل الصغير ووضعت اصبعها
בחنان الامومة في فمه ، وتركته يمتصه راضيا !



يقول «هاري ا. اوفرستريت» في كتابه «التأثير في التصرف
الانساني (١)» كل نشاط انشائي مصدرة رغبة متأصلة في النفس . ومن
ثم فافضل نصيحة للذين يشتغلون بإقناع الناس ، سواء في العمل ، او
في البيت ، او المدرسة او في ميدان السياسة هي هذه : اخلق ، اولا
في «الشخص الآخر» رغبة جامحة في ان يفعل ما تريد .. فان الذي
يفعل هذا تنحاز الدنيا جميعا الى صفه ، اما الذي لا يفعله ، فيسير
طريقا طويلا بمفرده ! ..



بدأ «أندرو كارنيجي» الصبي الاسكتلندي الفقير ، حياته بعمل كان يتقاضى منه سنتين - اي نحو ثمانية مليمات - في الساعة ، فلما مات ترك ثروة قدرها ٣٦٥ مليوناً من الدولارات ! فكيف وسعه هذا ؟. لقد تعلم في مستقبل حياته ان الطريقة الوحيدة للتأثير في الناس هي التكلم فيما يرغبه الناس !

درس كارنيجي في المدرسة اربع سنوات وحسب ، ولد نعلسم - بغير مدرسة - كيف يعامل الناس !.. قلقت زوجة اخيه ذات يوم على ولديها اللذين كانا يدرسان في «ييل» وانصرفا الى الدراسة حتى اهملا ان يكتبوا الى امهما ، ولم يردّا بكلمة على خطاباتهما المتكررة ، فما كان من كارنيجي الا ان تبرع بمائة ريال لمن يغري هذين الشابين على الكتابة لأمهما برجوع البريد ؟ وقبل احد الاشخاص رهانه ، وأوصى كارنيجي ان يكتب لكل من الشابين خطابا يقول فيه - عرضا - انه ارفق بخطابه حوالة بمبلغ خمسة ريالات ، ثم يغفل وضع الحوالة .. وسرعان ما عاد البريد يحمل الردين .. نشكر لعنا العزيز أندرو عطفه وكرمه و..» ولا شك أنك تستطيع تكملة الجملة بنفسك !



اعتدت ان استأجر الردهة المطلة على الحديقة في فنادق نيويورك لمدة عشرين ليلة في كل موسم لألقي فيها سلسلة من المحاضرات ، وفي بداية احد المواسم فوجئت بإخطار من الفندق يطالبني بإيجار يبلغ ثلاثة أضعاف ما اعتدت ان أدفع ، وقد اتاني هذا الإخطار بعد ان وزعت تذاكر الدعوة ، وظهرت الاعلانات في الصحف !.

ولم اكن أرغب - طبعاً - في الزيادة ، ولكن ما فائدة ان أحدث اصحاب الفندق فيما أرغب فيه ؟.

وذهبت الى مدير الفندق ، وقلت له : لقد صدمت حقيقة عندما وصلني إخطاركم ، ولكنني لا ألومكم على الإطلاق ، بل ربما لو كنت في مكانكم لفعلت بالضبط ما فعلتموه ، فان من واجبك كمدير لهذا الفندق ، ان تأتي بأكثر ما يمكنك من الأرباح . فإذا توانيت في ذلك ، فربما اقلت من وظيفتك .. ولكنني أرجو ان تسمح لي بتعديد الفوائد والمضار التي قد تعود عليكم اذا التحتم في طلب زيادة الإيجار» . قلت هذا ثم تناولت ورقة وقلما ورسمت بالقلم خطاً عمودياً يقسم الورقة الى قسمين ، كتبت

في أعلا القسم الأول كلمة «الفوائد» ، وفي أعلا القسم الثاني كلمة «المضار» وكتبت تحت عنوان «الفوائد» هذه العبارة «الاحتفاظ بالردة خالية» ، ثم تابعت حديثي للمدير : «.. وطبعاً يفيدكم ان تحتفظوا بالردة خالية لتؤجروها للرقص ، او للحفلات ، او غيرها مما يـمـود عليكم بربح يفوق ما تعود به عليكم سلسلة من المحاضرات !»

والآن لننتقل الى «المضار» . فأولاً ، بدلامن ان تزيدوا دخلكم ستقللونه؛ بل الحقيقة انكم ستفقدهونه تماماً ، لانني لا اعتزم ان ادفع هذا الاجر الباهظ ، ثم هناك «فائدة» اخرى لكم .. تلك هي ان المحاضرات سوف تجتذب الى فندقكم طائفة من المثقفين ذوي المراكز والوجاهة ، وهذا فيما اخال خير اعلان للفندق .. اليس كذلك ؟ بل الحقيقة انكم اذا انفتستم .. ٥٠٠ ريال على الاعلان عن فندقكم في المصحف لما امكنكم ان تاتوا بمثل هذه النخبة من الناس ليشاهدوا فندقكم» !

ثم سلمت الورقة للمدير قائلاً : «كم أود ان تقدرُوا هذه الفوائد والمضار حق قدرها ، ثم تمنوني كلمتهم الاخيرة» .

وفي اليوم التالي تسلمت خطاباً من المدير يخبرني فيه انه قرر زيادة الاجار بمقدار ٥٠ بالمئة فقط بدلا من ٣٠٠ بالمئة !! والمهم في هذا كله ، انني حصلت على هذا التخفيض دون ان انبس بكلمة مما أرغب فيه ، وما حضرت لاجله ، بل كنت اتكلم ، على طول الخط ، عما يرغب فيه محدثي ، واربه كيف يحصل عليه !

ولنفرض انني فعلت مثلما يفعل سائر الناس .. هب انني اندفعت الى مكتب مدير الفندق قائلاً : «ماذا تعني برفع الاجر بنسبة ٣٠٠ بالمئة في حين انك تعرف ان تذاكر الدعوة قد وزعت ، وأن الاعلانات قد نشرت في الصحف ، ثلاثمائة في المائة ؟ هذا ابتزاز .. هذه سرقة .. لن ادفع شيئاً من هذا» . فما الذي كان يحدث عندئذ ؟ .. سينشب - بالطبع - جدال عنيف ، وانتم تعلمون كيف ينتهي الجدال عادة ! وحتى لو اقنعته بانسه مخطيء ، لمنعه كبرياؤه عن الاقرار بخطئه !

هاكم نصيحة من ائمن ما قدم اليوم في فن العلاقات الانسانية ، قال «هنري فورد» :

«اذا كان هناك سر واحد للنجاح فذلك هو المقدرة على ادراك وجهة نظر الشخص الآخر ، والنظر الى الاشياء بالمنظار الذي ينظر به اليها» . واي فرد عادي يسعه ان يلمس صدق هذا القول ؛ وبرغم ذلك ، فان

٩. بالئة من الناس يتجاهلون هذه الحقيقة ٩. بالئة من الوقت !



آلاف من البائعين يجوبون البلاد طولا وعرضا متعبين يائسين ولا يكادون يحصلون على كسب يذكر ، لماذا ؟ لانهم يدايرون طوال الوقت على التفكير فيما يرغبون فيه هم انفسهم ، ولو استطاعوا ان يرغبونا فسي بضاعتهم لخرجنا اليهم نحن واشتريناها !.



بينما انا متجه ذات يوم الى المحطة لاستقل القطار ، التقيت بمسجل العقود الذي طالما باع واشترى للناس من المنازل المقامة في «لونج ايلاند»، وكان الرجل خبيرا بمنطقة «فورست هيلز» - حيث اقيم - فسألته هل البيت الصغير الذي ازمع شراؤه مبني «بالمسح» ، فأجابني بأنه لا بدري، ونصحتني بما كنت اعرفه سلفا : ان استعلم عن ذلك من «اتحاد حدائق فورست هيلز» ، ثم رجاني - بعد هذا - ان ادعه يتولى عقد الصفقة ! لم يكن هذا الرجل يهتم بمساعدتي ، وانما كان يهتم بمساعدة نفسه وحسب ، وكان ينبغي ان اعطيه نسختين من كتابي «فاش بونج» الرائعين: «البائع» و«ثروة لك فيها نصيب» (١) . فلو انه قرأ هذين الكتابين ، وعمل وفقا للمبادئ الواردة فيهما لافاده ذلك في حياته العملية فائدة لا تقدر بثمن .



منذ بضع سنوات كنت ادخل عيادة اختصاصي شهر في امراض الانف والاذن والحنجرة ، في فيلادلفيا ، وقبل ان يفحص الطبيب حنجرتي ، سألني ما عملي .. ان اهتمامه لم يكن منصبا على مرضي بقدر ما كان منصبا على «مقدرتي المالية» ! ولم يكن شاغله الاول مدى المساعدة التي يمكنه ان يسديها لي ، بل مدى ما يستطيع ان يحصل مني عليه ! وماذا كانت النتيجة ؟ لقد غادرت عيادته وكلي ازدراء له ! والعالم غاص بمثل هذا الطبيب .. ناس يسيطرون عليهم الجشع والانانية ، ومن ثم فالذي يسمى مخلصا لخدمة غيره يمتاز بميزة عظيمة هي ان منافسيه

1 — Vash yong, «The go-giver» & «A Fortune to share».

ليسوا من الوفرة بمكان !
قال «أوين يونج» مرة : «ان الرجل الذي يسعه ان يضع نفسه موضع الآخرين ، ويفهم عقلياتهم لا ينبغي ان يتولاه الاشفاق من المستقبل» !
قلو انك خرجت من هذا الكتاب بشيء واحد فقط :
امل راسخ الى وضع نفسك موضع الشخص الآخر ، والنظر الى الاشياء بمنظاره .. لكان هذا - على قلته - حجرا للزاوية في نجاحك وبناء شخصيتك .

كان احد طلبتي شديد القلق على طفله الذي كان معتل الصحة ، فاقد الشهية للطعام ، واستعمل وزوجته الطريقة المعتادة : نهرا الطفل ولاماه ، «أمك تريدك ان تأكل هذا» .. «أبوك يرغب في ان تنمو وتصبح رجلا» .. فهل اهتم الطفل بهذه «الرغبات» ؟ كما تهتم انت بأيام الاعياد عند البوذيين !. وإلا فهل يتوقع انسان بالغ ما بلغ من الغباء ، ان يستجيب طفل في الثالثة لوجهة نظر اب في الثلاثين ؟!
وقد أدرك تلميذي ، ابو الطفل ، اخيرا خطأ تفكيره ، فجعل يسائل نفسه : «ماذا يريد الطفل ؟ وكيف أوفق بين ما أريد ، وما يريد» .
وحين بدأ يفكر على هذا النحو ، سرعان ما حلت المشكلة . فقد كان للطفل دراجة يحلو له ان يركبها ويذرع بها الطريق الممتدة امام بيته .. ولكنه كان يهاب ضببا يكبره سنا يقطن بالقرب منه ، ويلذ له دائما ان ينحي الطفل عن دراجته ليركبها هو عنوة واقتدارا ، فكان صاحبنا الصغير يهرع الى امه باكيا فتخرج للصبى ، وتستخلص منه الدراجة !
فماذا كان الطفل يريد ؟ لقد كان يريد - طبعاً - الانتقام من هذا الصبي الذي طالما جرح كبريائه ، وأذل احساسه بالاهمية !
وعرف ابوه هذا فاقبل عليه يعنيه بأنه يسعه ان ينتقم من غريمه هذا لو انه اكل ما تريده امه ان يأكله ، وعندئذ حلت المشكلة ! فقد ابدى الطفل استعدادا لان يتناول اصناف الطعام بلا استثناء لكي ينمو ويكبر ، ويتسنى له ان يؤدب ذلك الشرير الذي طالما اصاب عزة نفسه في الصميم ؟
«لاخلق ، اولا ، في الشخص الآخر رغبة جامحة ، فان الذي يفعل هذا تنحاز الدنيا جميعا في صفه ، اما الذي لا يفعله فيسير طريقا طويلا بمفرده» .

تسمة اقتراحات تفنيك عن الانتفاع بهذا الكتاب على أكمل وجه

١ - اذا اردت ان تنتفع بهذا الكتاب على أكمل وجه ، فهناك مطلب اساسي ، اذا لم يتوفر لك فائدة في فن العلاقات الانسانية لا تفني عنه شيئا ، فما هو هذا المطلب السحري ؟ هو :

رغبة عميقة في تنمية مقدرتك على معاملة الناس

وكيف تخلق في نفسك هذه الرغبة ؟ بتذكير نفسك دائما بأهمية المبادئ الواردة في هذا الكتاب ! صوّر لنفسك كيف ان تطبيق هذه المبادئ يدنيك من النجاح المادي والاجتماعي وقل لنفسك مرارا وتكرارا : «ان نجاحي ، وشخصيتي وسعادتي تتوقف الى ابد حد ، على مهارتي في معاملة الناس» .

٢ - إقرأ كل فصل من هذا الكتاب قراءة اولية سريعة لتستخلص فكرته العامة ، وربما أغراك هذا بالانتقال الى الفصل الذي يليه ، فلا تستجيب لهذا الاغراء ، اللهم الا اذا كنت تقرا لمجرد التسلية ، اما اذا

كنت تستهدف الى تربية مقدرتك على معاملة الناس ، فارجع حيث بدأت ،
واعد ما قرأت في تروير وإيمان فكر ، وستجد ان هذه الطريقة ستوفر لك
الوقت ، وتضمن لك الحصول على افضل النتائج ؟.

٣ - قف كثيرا خلال قراءتك ، وتأمل فيما قرأت ، وسائل نفسك :
كيف : ومتى تستطيع ان تطبق هذه المقترحات عمليا ، فهذا الضرب من
القراءة سيفنيك اكثر مما لو انطلقت تقرا كما ينطلق كلب الصيد في اثر
ارنب جميل !.

٤ - اجعل في يدك وانت تقرا ، قلم احمر او اسود ، فاذا وصلت
الى اقتراح وجيه ينفعك في شيء فضع تحته خطا ، فاذا كان الاقتراح ذا
شعب متعددة فاجعل تحت كل منها خطا او ميّزها بهذه العلامة (x x x) ،
فوضع العلامات في الكتاب يجعله اكثر إمتاعا واسهل في المراجعة عند
اللزوم .

٥ - اعرف رجلا لبث مديرا لشركة تأمين كبرى اكثر من خمسة عشر
عاما ، وهو يقرأ في كل شهر جميع عقود التأمين التي أبرمتها شركته !
لماذا ؟ لان التجربة دلته على ان هذه هي اضمن وسيلة لاستيفاء محتويات
هذه العقود جلية في ذهنه .

وقضيت انا ما يقرب من عامين اؤلف كتابا في الخطابة العامة ، فكنت
اجدني مضطرا الى مراجعة كل ما كتبت ، من آن لآخر ، لكي احتفظ
بتسلسل افكاري واتساق اسلوبي ، فلعمري ان السرعة التي تنسي بها
الاشياء لسرعة عجيبة حقا !.

فاذا اردت ان تحصل على فائدة باقية الاثر من هذا الكتاب ، فلا
تحسب ان مجرد تصفحه يكفي ، بل يجب عليك اذا انتهيت من قراءته ،
ان تصرف بضع ساعات كل شهر في مراجعته ، اجعله في مواجهتك كل
يوم ، والى عليه نظرة عابرة كلما امكنك ، واذكر ان تطبيق المبادئ الواردة
في هذا الكتاب لا يصبح اعتياديا لاشعوريا الا اذا داومت على مراجعة هذه
المبادئ : واستبقيتها ماثلة في ذهنك !.

٦ - ابدى «برناردشو» ذات مرة هذه الملاحظة : «ليس التعليم هو
تلقين المبادئ والقواعد وحسب» . و«شو» على حق ، فالتعليم لا يصبح
مجزيا الا اذا اقرن بالتطبيق العملي ، فاذا اردت ان «تتعلم» المبادئ
الواردة في هذا الكتاب ، وجب ان تفعل شيئا في هذا السبيل . طبق
هذه المبادئ في كل مناسبة ، فاذا لم تفعل فسوف تنساها سريعا ،
فالمعرفة التي تعلق بأذهاننا هي المعرفة التي نستخدمها كل يوم .

وربما صادفت صعوبة في المداومة على تطبيق هذه الاقتراحات ، فانا نفسي اجد الصعوبة احيانا في العمل بما اوردته في هذا الكتاب من مبادئ وقواعد ! فان ينتقد المرء - مثلا - لهو اسهل من ان يحاول الفهم والادراك ، وان يفتش عن الاخطاء ايسر من ان يفتش عما يستحق الثناء ، وان يتكلم فيما يحبه امتع من ان يتكلم فيما يحبه الناس ! . ولكن .. اذكر ، وانت تقرا هذا الكتاب ، انك لا تجمع معلومات وحسب ، بل تسعى الى تكوين عادات جديدة واكتساب طريقة اخرى للمعيشة ، وهذا يحتاج الى وقت ومثابرة ، فاعرض اذن لهذه الصفحات ما امكنك واتخذ هذا الكتاب مرجعا عمليا في العلاقات الانسانية ، فاذا واجهتك مشكلة خاصة ، كاستمالة طفلك ، او اجتذاب زوجتك ، او اقناع عمل صعب المراس ، فلا تسارع باتخاذ الاجراء «الطبيعي» ، اي الغريزي، فهو خطأ دائما ، بل قلّب من فورك هذه الصفحات ، واستعرض هذه الاقتراحات التي ميزتها بالعلامات ، وحاول تطبيقها ، ثم انظر اي «مفعول سحزي» سوف تعقبه لك ! .

٧ - امنح زوجتك ، او ابنك ، او صديقك، قرشا ، او ريالاً في كل مرة يضبطك فيها متلبسا بخرق احد هذه المبادئ وحاول بذلك ممارسة هذه المبادئ الى لذة ممتعة .

٨ - روى لطلتي مدير مصرف كبير في «وول ستريت» طريقة فعالة كان يستخدمها لتقويم نفسه ، وبرغم ان هذا الرجل نال حظا ضئيلا من التعليم ، الا انه اصبح من رجال المال النابهين في امريكا . وقد صرح انه يدين بنجاحه الى طريقته تلك التي اصطنعها بنفسه وسأدعه يحدثكم عنها بنفسه :

واعتدت منذ امد بعيد ان احتفظ بمفكرة في جيبى ادون فيها يوميا المواعيد التي ارتبطت بها خلال اليوم ، وفي مساء السبت من كل اسبوع اخلو بنفسى ، بعد العشاء لاحاسبها حسابا دقيقا ، وهناك افتح مفكرتى، واستعرض في ذهني كل مقابلة تمت في خلال الاسبوع ، وكل مناقشة دارت ، وكل اجتماع جرى ، ثم أسائل نفسي : «ما هي الاخطاء التي ارتكبتها ؟ وما هي اوجه الحكمة التي فعلت ، وبأي الطرق يمكن ان اقوّم تصرفاتي في المستقبل ؟ وما هي الدروس التي وعيتها من تجاربي خلال الاسبوع المنصرم» وكثيرا ما عادت عليّ هذه المراجعة الاسبوعية بالهم والاكثاب ، لكثرة الحماقات التي كنت آتيا ، غير انني بمرور الوقت ، اقلعت عن هذه الحماقات شيئا فشيئا ، حتى لينتابني اليوم ميل الى ان

أربت كتفي غبطة ورضاء !» .
وقد أفادته هذه الطريقة أكثر مما أفاده أي شيء آخر في تنمية
مقدرته على معاملة الناس .

فلماذا لا تتخذ لنفسك طريقة مماثلة لهذه ، لمراجعة نفسك في تطبيق
المبادئ الواردة في هذا الكتاب ؟!

١ - سجل كفاحك في تطبيق هذه المبادئ على ورقة ، أو في مفكرة
خاصة ، واحتفظ بها في مكان أمين ، فكم تصبح ممتعة ، هذه الملاحظات
التي تدونها ، عندما تحين فرصة اللقاء نظرة عليها بعد وقت طويل ! .
وإذن ، لكي تنتفع بهذا الكتاب على أكمل وجه ، اعمل بهذه
الاقتراحات :

١ - اخلق في نفسك رغبة عميقة في استزادة مقدرتك على معاملة
الناس .

٢ - اقرأ كل فصل مرتين قبل أن تنتقل إلى الفصل الذي يليه .

٣ - توقف عن القراءة أحيانا ، وسائل نفسك : كيف يمكن أن تطبق
كل اقتراح يصادفك ؟ .

٤ - ضع علامة أمام كل فكرة هامة .

٥ - راجع هذا الكتاب كل شهر مرة .

٦ - طبق هذه المبادئ في كل مناسبة ، واتخذ هذا الكتاب مرجعا
عمليا يساعدك على مشكلاتك الشخصية .

٧ - حول تطبيق هذه المبادئ إلى متعة بأن تمنح قريبا أو صديقا
لك قرشا أو ربلا في كل مرة يضبطك فيها متلبسا بخرق أحد هذه
المبادئ .

٨ - راجع نفسك مرة كل اسبوع فيما جنيت أو خسرت ، وسائل
نفسك : ما هي الأخطاء التي ارتكبتها ، وما مدى التقدم الذي طرأ عليك ،
وما هي الدروس التي تستخلصها للمستقبل ؟

٩ - احتفظ بمفكرة خاصة وسجل فيها كيف ومتى طبقت هذه
المبادئ .

الجزء الثاني

ست طرق لكم تعجب الناس اليك

**** معرفتي ****

www.ibtesama.com/vb

منتديات مجلة الإبتسامة

الفصل الأول

إفعل هذا تكن موضع الترحيب أينما حللت

ما كان أخلقك ، بدلا من ان تقرا هذا الكتاب ، ان تأخذ فن اكتساب
الاصدقاء عن اكبر مكتسب للاصدقاء في العالم اجمع ! اتعرفه ؟ قد
تصادفه غدا وانت تعبر الطريق ، فاذا اقتربت منه اخذ يهز لك ذيله
سرورا ، واذا وقفت وربت ظهره كاد ان يقفز من جلده ، ليعبر لك عن
مقدار حبه وامتنانه ! وليس وراء هذا الحب الذي يبديه غرض ولا
مقصد ، فهو لا يريد ان يبيعه اطيانه ، ولا يود ان يزوجه ابنته !...
هذا هو الكلب !

هل فكرت يوما في ان الكلب هو الحيوان الوحيد الذي لا يعمل شيئا
من اجل اكتساب رزقه ؟ فالدجاجة تضع بيضا ، والبقرة تدر لبنا ،
وعصفور «الكناريا» يغني بصوت شجي ، أما الكلب فلا يحسن الا الحب !
عندما كنت في الخامسة من عمري ، اشتري والدي جروا جميلا ،
ذهبي الشعر ، كان مثار فرحي وسروري ، وكان اذا حان موعد اوبتي من

المدرسة ، رابط امام باب الدار ، وصوت عينيهِ الجميلتين الى الطريق ،
فما ان يسمع وقع خطواتي ، او يلمحني على البعد ، اُورجح السلة التي
احمل فيها غذائي ، حتى ينطلق وهو يسابق الريح ، الى اعلا التسلل
ليحييني بتفيزات الفرح ، ونباح السرور . وظل «تبيي» وهذا هو اسمه -
رفيقي المختص مدى خمسة اعوام ، ثم في ليلة مشئومة - ولن انسها
قط - قتل على بعد عشرة اقدم مني .. قتلته الصاعقة ! وقد كان موت
«تبيي» مأساة طفولتي !.

الا انك يا «تبيي» لم تقرا كتابا في علم النفس ، وما كان اغناك عن
ذلك .. كنت تعرف بغريزة إلهية ركبت فيك ان في وسع المرء ان يعقد
من الصداقات - في مدى شهرين - عن طريق اهتمامه بالناس ، اكثر
مما قد يتسنى له - في مدى عامين - عن طريق حمل الناس على
الاهتمام به !.



اجرت «شركة تليفونات نيويورك» دراسة تحليلية للوقوف على الكلمة
التي تستخدم في المحادثات التليفونية اكثر من سواها.. هل استنتجتها؟
انها ضمير المتكلم «انا» لقد استخدمت هذه الكلمة ٣٩٩٠ مرة فسي ٥٠٠
محادثة تليفونية !.

واذا كنت في شك من هذا ، فأجب عن هذا السؤال : عندما تتأمل
صورة جماعة من الناس انت من بينهم ، فالى من ترسل النظر اولا ؟!
فلماذا يبدي الناس اهتماما بك ما دمت انت لا تهتم بهم اولا ؟ وكيف
تحاول اجتذاب انظار الناس اليك ، دون ان يتجه نظرك اولا اليهم ؟
لقد اقترف نابليون ذلك الخطأ ، حتى انه قال لجوزفين في لقاءهما
الاخير : «لقد نلت» ، يا جوزفين ، من المجد ، والسلطة ، والسلطان ما
لم ينله انسان قط ، وبرغم ذلك ، فهانذا الساعة لا اجد صديقا مخلصا
يمكن الاعتماد عليه سواك» .. ويشك المؤرخون في انه كان يستطيع
الاعتماد حتى عليها !! .

كتب «الفرد أدلر» عالم النفس النمساوي الشهير كتابا اسماه «ما
ينبغي ان تعنيه لك الحياة (١)» ، وفيه يقول : «ان الشخص الذي لا يهتم

1 — Alfred Adler, «What life should mean to you».

بالآخرين هو احق الناس بمعاناة شدائد الحياة ، وفي مثل هذا الشخص
تجلى الخيبة الانسانية في مختلف صورها» !



حين كنت ادرس فن كتابة القصة القصيرة في نيويورك ، القى محرر
مجلة «كوليرز» على فصلنا كلمة قال فيها : ان في وسعه ان يلتقط احدي
القصص التي تتناثر على مكتبه كل يوم ، ويلقي عليها نظرة سريعة فيدرك
على الفور ، هل يحب كاتب القصة الناس ام لا ؟ ثم اردف : «... فاذا لم
يكن الكاتب يحب الناس فلن تحب الناس قصصه» !

وقضيت ذات أمسية وراء «الكواليس» في غرفة «هوارد ترستون»
ملك السحرة والحواة ، الذي قضى اربعين عاما يحجب العالم ، ويهجر
شعوبه بالعباءة السحرية المدهشة ، وقد شهد حفلاته في خلال تلك المدة ،
ما يزيد على الستين مليوناً من الانفس ، وجنى من وراء ذلك ثروة تقدر
بمليونى ريال !

وسالت مستر ترستون حينذاك ، ان يطلعني على سر تأثيره العجيب
في نظارته ، فقال : «ان كثيراً من الحواة ينظرون الى المتفرجين نظرتهم
الى عصبة من المفلقين الحمقى ، ولكن نظرتي الى نظارتي تختلف ، ففي
كل مرة أعتلي فيها خشبة المسرح اقول لنفسى : «كم انا شاكر لهؤلاء الناس
فضل قدومهم لمشاهدتي ، انهم يمكنوني من اكتساب رزقي بصورة
مرضية ، فسوف ابذل اقصى ما في طاقتي لارضائهم بدوري» .

وحدثتني مدام «شومان هينك» المقيمة الشهيرة ، بمثل ما حدثني به
ترستون ، فقد بلغت من الإملاق حدا اليماء ، حتى انها فكرت يوماً في ان
تقتل نفسها واطفالها ، وبالرغم من هذا ظلت تغني ، وتغني ، على طول
الطريق الذي افضى بها الى الذروة ، فأصبحت اعظم مغنية لادوار :
«فاجنر» ووسعها ان تسلب الباب المستمعين ، وتلعب بمشاعرهم ، وقد
صرحت لي بأن سر نجاحها ينحصر في شغفها المتزايد بالناس .

وهذا ايضا كان سر الشهرة الذائعة التي تمتع بها «ثيودور روزفلت» ؛
فقد جمع قلوب الناس جميعاً ، حتى خدمه ، على حبه ! وقد زار يوماً
... بعد تنحيه عن الرئاسة - البيت الابيض في عهد رئاسة «تافت» وكان
«تافت» وزوجته خارج البيت ، فأخذ روزفلت يحادث خدماً البيت ،
ويناديهم بأسمائهم ، متلطفاً مداعباً .

وقد كتب ابنه عن هذه الزيارة يقول : «عندما رأى والدي «أليس»
طاهية البيت الابيض ، سألها اما زالت تصنع فطائر الأذرة ، فقالت :

انها تصنعها احيانا .. للخدم ، اما اسياد البيت الابيض فلا يتناولون منها شيئا ! وهنا بدا الاستياء على وجه والدي وهو يقول : هذا اكبر دلالة على فساد الذوق ، وساقول هذا للرئيس تافت حين اراه ..

وجاءته «اليس» بقطعة من هذا الفطير في طبق ! فتناولها ومضى الى مكتب الرئيس وهو يلتهمها . وما زال خدم البيت الابيض يتذكرون ذلك اليوم الى الان ، بل لقد قال لي «ايت هوفر» - بستاني البيت الابيض - والدموع في عينيه : كان ذلك اسعد يوم مر بنا منذ عامين كاملين ! ولن يرضى احد منا ان يستبدل بذكراه ورقة بمائة ريال !» .

وكان هذا الشغف بالناس وبمشكلاتهم الخاصة هو سر نجاح الدكتور «تشارلس إلبوت» احد اعلام الاساتذة الذين تعاقبوا على رئاسة جامعة «هارفارد» وإليك مثلا من طريقة الدكتور «إلبوت» في التحبيب الى الناس .

اتى اليه في مكتبه طالب في السنة الاعدادية يدعى «كراندون» ليقترض خمسين ريالا من «صندوق امانة الطلبة» ، فأعطاه الرئيس المبلغ الذي اراده . قال كراندون : «وشكرت للرئيس عطفه وكرمه ، واستدردت نحوالباب ، ولكن الرئيس استوقفني وقال : «تفضل بالجلوس» ... ثم استطرد ، لفرط دهشتي ، يقول : «لقد سمعت انك تطهو طعامك بنفسك في غرفتك ، واني اهتلك على هذا ، فقد كنت انا افعل الشيء نفسه عندما كنت في مثل سنك ... هل صنعت مرة فطيرا محشوا باللحم ؟ انه الد انواع الفطائر واشهاها . وهذه هي الطريقة التي كنت اصنعه بها» .. وبدا الرئيس يقص عليّ كيف انتقى اللحم ، واقطعه واطبخه على نار هادئة ثم احشوه به الفطير !» .



وقد وجدت بالتجربة ، ان في وسع المرء ان يفوز باهتمام ارفع الناس قدرا ، واعظمهم درجة لو انه ابدى بهم اهتماما . ودعني ادلل على ذلك :

منذ سنوات مضت ، كنت ادرس فن كتابة القصة في «معهد بروكلين للاداب والعلوم» ورغبنا - نحن الطلبة - في ان نستدرج «كانلين نوريس» و«فاني هيرست» و«ايدا تاربل» و«البرت بيسون تيرهون» و«روبرت هبوز» وغيرهم من اعلام القصة ذوي الاوقات الثمينة الضيقة ، لنفيد من تجاربهم .. فكتبنا لهم نبشهم اعجابنا بفنهم ، ونشرح شغفنا بقصصهم ولهفتنا على اسماع نصائحهم الغالية ، وتعلم اسرار نجاحهم .

وقد وقع هذه الخطابات اكثر من مائة وخمسين طالبا . ولم ننس ان نذكر في خطاباتنا تلك اننا نعلم سلفا كثرة مشاغلهم الامر الذي قد يتعذر معه عليهم الحضور شخصا ومن ثم ارفقنا قائمة تتألف من عدة أسئلة لكل منهم ، تتعلق بحياته الشخصية ، وطريقته في الكتابة راجين الاجابة عنها . فماذا تظن كانت النتيجة ؟ لقد ترك هؤلاء المشاهير اعمالهم ، وانصرفوا عن ابراجهم العاجية وحضروا الى بروكلين بأنفسهم ليمدوا لنا يد المساعدة !.



وباستخدام هذه الطريقة نفسها استطعت ان أقنع «إيلي شو» وزير الخزانة في حكومة «ثيودور روزفلت» و«جورج ويكرشام» وزير العدل في حكومة «تافت» ، و«وليم جيننجس بريان» و«فرانكلين روزفلت» وكثيرين غيرهم بالحضور الى ممهدي والتحدث الى طلبتي !.

فنحن جميعا - سواء كنا صعاليك او ملوكا متوجين - نرضى عمن يبدي اعجابه بنا .. خذ مثلا غليوم قيصر المانيا السابق : لقد ناله بعد الحرب العالمية الاولى من الدلة والمهانة ما لم ينل «عظيما» اخر ، حتى ان شقيقه انقلب عليه بعد ان فر هاربا الى هولندا لينجو برقبته من حبل المشنقة ! كانت كراهية الناس له ، ونقمتهم عليه من الشدة بحيث ودت ملايين منهم لو مزقت جسده اربا او احرقته حيا .. وفي خضم هذا السعير الملتهب من الحقد والغضب ، كتب له غلام صغير خطابا يفيض شفقة واعجابا ، وقال له فيه انه مهما يظن به الناس ، فانه سيظل مخلصا وفيا وقد تأثر القيصر لهذا الكتاب ، ودعا الغلام اليه ، وذهبت في صحبته امه ... فتزوج القيصر من ام الغلام !.

فهذا الغلام لم يكن يحتاج الى قراءة كتاب في اكتساب الاصدقاء والتأثير في الناس ، بل كان يجيد هذا الفن بغريزة فيه !.



اذا نحن اردنا ان نكتسب الاصدقاء ، فلنضع انفسنا في خدمة غيرنا من الناس ، ولنمد لهم يدا مخلصة نافعة ، مجردة عن الانانية والمصلحة الذاتية . عندما كان دوق وندسور وليا للمهد ، اعتزم زيارة امريكا الجنوبية ، واستعدادا لهذه الزيارة عكف شهورا على دراسة اللغة الاسبانية ، حتى يتمكن من ان يلقي في مضيفيه خطابا بلغة بلادهم ! وقد احبه اهل امريكا الجنوبية من اجل ذلك ، وحفظوا له هذا الجميل .

وقد افتتحت «شركة تليفونات نيويورك» منذ سنوات مدرسة لتعليم عاملات التليفونات كيف يقلن للمتحدث «النمرة من فضلك؟» كما لو كن يقلن «صباح الخير . انني جد سعيدة لان اكون في خدمتك» ، فاذكر ذلك عندما تتحدث غدا في التليفون !.

هل تجدي هذه الفلسفة في دنيا المال والاعمال ؟ .
ان في وسعي ان اسوق لك عشرات الامثلة للتدليل على ذلك ، ولكن المجال لا يتسع الا لسرد مثلين اثنين :

كلّف مستر «تشارلس والترز» الموظف بأحد المصارف الكبيرة نسي نيويورك ، باعداد تقرير سري عن شركة معينة . وكان «والترز» يعرف ان ثمة رجلا واحدا في وسعه ان يمدّه بما يطلبه من المعلومات . فذهب لمقابلته ، وهو مدير شركة صناعية كبيرة .

وما ان دخل والترز عليه واستقر امامه حتى فتح باب الغرفة واطأت منه فتاة وقالت للمدير انها يؤسفها الا يكون لديها طوابع يريد اخرى اليوم ! . . . وعلق المدير على ذلك قائلا لمستر والترز : «انني اجمع طوابع البريد لا لنفسى ، بل لابني الصبي البالغ من العمر اثني عشر عاما» .
وشرح والترز غايته من الزيارة ، وبدأ يلقي اسئلته ، ولكن الاجابات كانت تاتي غامضة ، مبهمه ، مترددة ، وانتهى الحديث بعد امد قصير ، وكان عقيما !.

قال مستر والترز ، وهو احد طلبتي : «وتولتني الحيرة ولم ادر ماذا افعل . . ثم على حين فجأة تذكرت طوابع البريد . . وابنه البالغ من العمر اثني عشر عاما ! وتذكرت ايضا ان المصرف الذي اعمل به تاتيّه طوابع بريد من كل قارة تترامى على شطآنها امواج البحار السبعة ! .
«وطرقت باب المدير في عصر اليوم التالي وبعثت اليه من ينبئه ان معي طوابع لابنه الفتى . وسرعان ما كان الرجل في استقباله بحماسة زائدة ، واخذ يشد على يدي في سرور باد ما كان ليعتريه مثله لو انني حملت اليه نبأ انتخابه عضوا بالكونجرس !» .

«وراح الرجل يتأمل الطوابع التي اتيت بها ، ويعرضها واحدا بعد واحد وهو يقول : «بالله ! سوف يسر «جورج» بهذا الطابع النادر . . . انظر الى هذا : انه كنز ؟ . .» وقضينا نصف ساعة نتكلم في الطوابع ، ونطالع صورة ابنه العزيز ، ثم قضينا ساعة نتحدث في المسألة التي اتيت حقيقة من اجلها : سرد لي كل ما يعرفه ، ثم نادى معاونيه ، بدورهم ، وسأل بعض معارفه بالتليفون ، حتى اوشكت وأنا انصرف ان انوه بما

حملني من الحقائق ، والارقام والتقارير .



وإليكم المثل الآخر :

حاول مستر «نافل» ، من فيلادلفيا ، بكل ما وسعته من جهد ان يبيع الفحم الذي يتجر به لشركة كبيرة للمخازن المسلسلة (١) ، ولكن عبثا ! فقد اصررت هذه الشركة ان تبتاع حاجتها من الفحم من متعهد آخر ! .

وفي تلك الاثناء القى مستر نافل - وهو بدوره من طلبتي - خطابا امام احد زملائه صب فيه جام غضبه على شركات المخازن المسلسلة جميعا ، ووصفها بأنها وصمة عار في جبين الامة ! ثم حدث ان نظمنا مناظرة بين طلبة الفصل موضوعها «ضرر المخازن المسلسلة للامة اكثر من نفعها» . . وهناك نصحت «نافل» ان يتخذ الجانب المعارض ، وان يستعين على اعداد كلمته بمدير شركة المخازن المسلسلة الذي يحقد عليه !

وذهب «نافل» من فوره الى مدير الشركة وقال له : «اني لا احاول ان ابيعكم فحما هذه المرة ، وانما جئت أسالك ان تسدي الي يدا» ، وقص عليه نبا المناظرة ، واستطرد يقول : «لقد جئت اطلب مساعدتك لأنني لا اظن ان احدا سواك يستطيع ان يمدني بالحقائق التي أريدها . انني ستلطف على كسب هذه المناظرة ، وسوف أحمد لك اية مساعدة يسعك ان تسديها الي» ولادع «نافل» يروي لكم ماذا حدث ، قال :

«سألت مدير الشركة حين دخلت عليه ان يمنحني دقيقة واحدة من وقته ، وعلى هذا الاساس وحده وافق على مقابلتي . فلما شرحت له موضوع المناظرة اشار الي بالجلوس ، وجعل يحدثني ساعة وسبعا وأربعين دقيقة بالضبط ! ثم استدعى اليه احد موظفيه - وكان قد الف كتابا عن اول المسلسلة - وطلب اليه ان يهديني نسخة منه ، ثم كتب الي «اتحاد المخازن المسلسلة» واستطاع ان يحرز لي نسخة من مناظرة اقيمت في

١ - شركات المخازن المسلسلة معروفة في امريكا ، وسميت كذلك لان لكل شركة منها سلسلة من الفروع في مختلف البلدان والولايات ، وهي تشتري البضائع جملة ثم توزعها على فروعها حيث تباع فيها .

هذا الموضوع عينه . كان الرجل يحس ان المخازن المسلسلة تؤدي خدمة حقيقية للانسانية ! وينبغي ان اعترف بأنه فتح عينيّ على اشياء لم اكن احلم بمعرفتها ، بل لقد غير اتجاهي الذهني تماما فلما هممت بالانصراف اوصلني بنفسه الى الباب ، ولف ذراعه حول كتفي وهو يتمنى لي التوفيق في المناظرة ، ثم رجاني ان امر عليه لاخبره بنتيجتها . وكانت اخر كلماته لي : «وارجو ان تتفضل بزيارتي مرة اخرى في اواخر الربيع ، فاني ارغب في ان اوصيك بكمية كبيرة من الفحم» ! وبدا لي ذلك كالمعجزة !
فها هو يرغب - من تلقاء نفسه - في شراء الفحم دون ان اشير انا الى هذا الموضوع بكلمة !

«لقد شققت لنفسي في مدى ساعتين - بأن اظهرت له اهتمامي بشركته وعمله - طريقا ما كنت لاشقها في مدى عشرة اعوام لو انني حاولت ان اجعله يهتم بي ، وبالفحم الذي ابيعه !»
الا انك يا مستر «نافل» لم تستكشف حقيقة جديدة . ففي السنة المائة قبل ميلاد السيد المسيح ، قال «ببليوس سيروس» احد شعراء الرومان الاقدمين : «انا لا نهتم بالناس حتى يهتموا بنا» .
فاذا اردت ان تحبب الناس اليك ، فاتبع القاعدة رقم ١ :

اظهر اهتماما بالناس

الفصل الثاني

كيف تطبع اثرأ طيباً فيمن تقابله لأول مرة

دعيت ذات يوم الى مأدبة عشاء ، فلفت نظري ان احدى المدعوات - وهي ممن ورثن ثروة طائلة - كانت تحاول جاهدة ان تطبع في المدعوين اثرأ طيباً . وكان من الواضح انها انفقت ثروة متواضعة على زينتها و ثيابها ، ولكن ملامح وجهها ظلت عاطلاً من زينة المحبة الخالصة والوداد الصافي !.. كانت قسماتها تنطق بالجمود والانانية ، وقد غاب عنها ان التعبير الذي يرسم على وجه المرأة أهم بكثير مما ترتديه من ثياب او تتزين به من حلي ! (وعلى فكرة : يصلح هذا القول السالف الذكر لان تحفظه وتقوله لزوجتك اذا ابدت رغبتها في شراء معطف من الفراء !!) .

قال لي «تشارلس شواب» ان ابتسامته اكسبته مليون ريال ! وهو على حق . فان مقدرة شواب الفائقة على اكتساب قلوب الناس هي وحدها المسئولة عن نجاحه الكبير ، واحد مظاهر هذه المقدرة ، ابتسامته المشرقة دائماً !

وقضيت احد الايام مع النجم الفكاهي الفرنسي «موريس شيفالييه»
والحق اقول انني منيت - حين جلست اليه - بخيبة أمل شديدة . فقد
الفيتة عبوسا ، جامد الوجه ، مختلفا تماما عما توقعت .. السى ان
ابتسم ! هنالك بدا لي كان الشمس قد اشرقت من وراء السحب وأخذت
ترسل على الكون ضياءها ودفتها . واغلب الظن انه لولا هذه الابتسامة
لفل «موريس شيفالييه» نجارا متواضعا في باريس ، كما كان ابوه
وإخوته .



ان تعبيرات الوجه تتكلم بصوت أعمق اثرا من صوت اللسان . وكاني
بالابتسامة تقول لك عن صاحبها : «اني احبك . انك تمنحني السعادة .
اني سعيد برؤيتك» !.

وهذا هو السبب في ان الكلاب تنجح نجاحا باهرا في اكتساب
الاصدقاء ، فهي لا تنطق بشيء ، ولكنها تعبر عن سرورها برؤيتنا خير
تعبير ، حتى لتكاد تقفز من جلدها سرورا بنا ، فليس عجيبا ان نسر نحن،
كذلك ، برؤيتها .

ولا تحسب انني اعني بالابتسامة مجرد «علامة» ترسم على الشفتين
لا روح فيها ولا اخلاص ، كلا ! فهذه لا تنطلي على احد ، وانما اتكلم عن
الابتسامة الحقيقية التي تأتي من اعماق نفسك ، تلك هي الابتسامة التي
تجلب الربح الجزيل في ميادين المال والاعمال .

حدثني مدير المستخدمين في مخزن كبير بنيويورك فقال انه يفضل
استخدام فتاة لم تتم تعليمها الثانوي ولكنها ذات ابتسامة مشرقة جذابة
على استخدام دكتور في الفلسفة ولكنه عبوس متجهم الوجه !

وقال لي مدير احدى شركات المطاط الكبرى ان الرجل قلما ينجح في
عمله ما لم يقبل عليه بروح الدعابة والمرح - اذن فهذا الرجل الذي يعد
من اقطاب الصناعة لا يؤمن بالحكمة القديمة القائلة ان الجهد وحده هو
وسيلة النجاح ! ثم استطرد يقول «عرفت رجلا نجحوا في اعمالهم لانهم
كانوا يقبلون عليها كإقبالهم على وسائل التسلية والترفيه عن النفس ، ثم
رايت هؤلاء الرجال انفسهم وقد حصروا همهم كله في العمل فاذا هو
قد امتلا غضاظة ، واذا هم قد فقدوا استمتاعهم به فأخفقوا» .

وقد سألت عشرات من رجال الاعمال - من طلبتي - ان يتسموا
لشخص معين طوال اليوم لمدة اسبوع ، ثم يحدثوا زملاءهم في الفصل عن
النتائج .. وإليك «عينة» من هذه النتائج :

قال «وليم ب شتيهارت» الذي يعمل وسيطا في سوق الاوراق المالية
بنويورك :

«انني متزوج منذ اكثر من ثمانية عشر عاما ، وقلمما ابتسمت
لزوجتي خلال هذا العمر الطويل ! بل قلما حدثتها اكثر من بضع عبارات
ابتداء من الساعة التي اصحو فيها حتى اغادر البيت قاصدا الى عملي .
لقد كنت اسوأ مثل للرجل العبوس ، المتجهم ، فلما طلبت ان احدث
زملائي عن تجاربي في الابتسام ، فكرت في ان اجرب الابتسام مع
زوجتي .

«ففي الصباح التالي ، بينما انا امشط شعري امام المرأة تطلعت الي
صورتى وقلت لنفسى : «اسمع يا وليم : انك ستمحو اليوم هذا العبوس
المخيم على سحتك ، ستبتسم دائما ، وستبدأ في التو واللحظة» . وإذا
جلست الى مائدة الافطار حييت زوجتي بهذه الكلمات : «صباح الخير يا
عزيزتي» وابتسمت وأنا اقول ذلك .
لقد اندرتني انها ستدهش . الا انك هونت كثيرا في وصف التأثير
الذي اعترها . . لقد ذهلت !.

ولكني اسرعت فوعدها ان تنتظر مني هذه «التحية» على الدوام .
وقد جر هذا الموقف الجديد على بيتنا ، في خلال الشهرين الماضيين
سعادة لم نذق مثلها خلال العام الماضي كله !.

«والآن اذ اقصد الى مكتبي احبي عامل المصعد بقولي «صباح الخير»
واشفع هذه التحية بابتسامة مشرقة ، وابتسم للصراف في شباك المحطة،
وعندما أقف في قاعة «البورصة» ابتسم لرجال لم يروني ابتسم من قبل! .
«وسرعان ما وجدت كل انسان يبتسم لي بدوره ، وأعجب من هذا
ان الابتسامات اصبحت تدر علي مزيدا من المال كل يوم !

وبشركتي في مكتبي وسيط اخر لديه كاتب شاب ، مرح النفس ،
منبسط الاسارير دائما ، وإذا رأى مدى التغير الذي طرأ علي تشجع
وصارحني بأنه عندما وقع نظره علي لأول مرة ، ظنني شخصا جامدا
عبوسا لا تطاق عشرته ، ولكنه غير ظنه بي !.

«وقد ظهرت معاملتي للناس ، كذلك ، من اللوم والانتقاد وأنا الان
اهب كلمات التقدير والمديح لكل من القاه كما امتنعت عن التحدث الى
الناس فيما أرغب فيه ، واصبحت احاول دائما الوقوف على وجهة نظر
الشخص الاخر . وقد احدث هذا التحول ثورة مباركة في حياتي . فانا
الان شخص مرح سعيد ، كثير الاصدقاء» .

تذكر ان هذا الحديث صادر عن رجل يعد من ابرع المضاربين في سوق الاوراق المالية ، وهو عمل من الصعوبة بحيث ان تسعين في المائة ممن طرقوه قد باءوا بالخيبة !



فاذا لم تستشعر حافزا على الابتسام فماذا تفعل ؟ .
اولا ، افسر نفسك على الابتسام . واذا كنت وحدك فافسر نفسك على الصفيح المرح او التمتمة بالفناء ، وثانيا ، اظهر بمظهر الشخص السعيد ، فلن تملك بعد قليل الا ان تستشعر السعادة الحقة . وفي هذا يقول العالم النفساني وليم جيمس : «الذي يبدو لنا ان الافعال تعقب الاحساس ، ولكن الواقع ان الفعل والاحساس يسيران جنبا الى جنب ، او هما مظهران لشيء واحد ، فاذا نحن سيطرنا على «العقل» الذي يخضع لسلطان الارادة ، امكنا بطريق غير مباشر ان نسيطر على الاحساس» .
اذن فالطريق المؤدية الى الابتهاج ، اذا افتقدنا الابتهاج ، هي ان نتصرف كما لو كنا مبتهجين حقا .



كل انسان في هذه الحياة يرنو الى السعادة . وثمة طريق مضمونة تفضي اليها : تلك هي ان تسيطر على افكارك . فالسعادة لا تعتمد في شيء على العوامل الخارجية ، بل جل اعتمادها على داخلية النفس . والسعادة ليست ما تملك ، ولا من انت ، ولا اين انت ، ولا ماذا تفعل ، انما السعادة هي رايتك فيها ونظرتك اليها . فقد تجد شخصين يعملان عملا واحدا ، ولهما حظان متساويان من المال والمركز ، ومع ذلك تجد احدهما مبتثسا والاخر سعيدا . ولماذا ؟ لان لكل منهما اتجاها ذهني مختلفا ! ولقد رايت وجوها سعيدة بين العمال الصينيين الذين يتصبب منهم العرق ، وقد اضناهم العمل في حر الصين اللافح لقاء بضعة قروش في اليوم ، مثلما ارى كل يوم من الاشخاص السعداء في طريق «بارك» بنيويورك .

قال شكسبير : «ليس هناك جميل ولا قبيح ، وانما تفكيرك هو الذي يصور لك احدهما» .

وقال ابراهيم لنكون : «يصيب الناس من السعادة بقدر ما يولدون عزمهم على ان يصبحوا سعداء !» وهو على صواب . فقد رايت اخيرا مثلا حيا على صدق هذا القول : كنت اصعد الدرج المفضي الى محطة «لونغ

ايلاند» في نيويورك ، فالفيت امامي مباشرة نحو اربعين طفلا من العجزة، وهم يستمعونو بالمضي الخشبية على صعود الدرج . وقد اذهلني البشر البادي عليهم وايديت هذه الملاحظة للمشرف عليهم فقال لي : «ان الطفل عندما يتبين انه سيصبح عاجزا مدى حياته يصدم اول الامر ، ولكنه بعد ان يتغلب على صدمته ينقلب راضيا بنصيبه ويصبح اسعد من الاطفال الاصحاء » .

وقد احسست بحاجة الى خلع قبعتي إكبارا لهؤلاء الاطفال فقد علموني درسا أمل الا انساه ابدا .



قال لي «فرانكلين بتجر» احد رجال التأمين على الحياة الناجحين ، انه وجد منذ زمن مضى ان الرجل المتسم اهل للترحيب في كل مكان، ومن ثم اعتاد قبل ان يدخل مكتب احد عملائه ان ينتظر لحظة ويفكر في الافضال التي من بها الله سبحانه عليه ، والتي ينبغي ان يسعد بها فترسم على محياه ابتسامة مشرقة راضية ، ثم يدخل المكتب .. وهو يعزو الى هذه الخطة البسيطة نجاحه الكبير في بيع عقود التأمين .

امعن الفكر في هذه النصيحة التي قالها «هربرت هبارد» ولكن اذكر ان مجرد قراءتها لا يجديك ما لم تحاول تطبيقها :

واذا غادرت باب بيتك، فارفع رأسك ، واملا رثيتك بالهواء ، وحيثي اصدقاءك بابتسامة مشرقة ، وبث الروح في كل مصافحة . لا تخش ان يساء فهمك ، ولا تضع لحظة في التفكير في خصومك ، بل حاول ان تبين هدفك جيدا في ذهنك ، ثم تقدم اليه مباشرة . احصر ذهنك في الآمال الكبار التي تزيد تحقيقها ، وسوف تجد بمرور الايام انك تقتنص الفرص ، في غير وعي منك لتحقيق هذه الآمال . تمثل في ذهنك صورة الشخص الناجح الذي تريد ان تكونه ، وستحولك هذه الصورة رويدا الى ذلك الشخص الذي تطمع في ان تكونه . ان التفكير هو ارقى مميزات الانسان ، وان تفكر تفكيرا صحيحا هو ان تخلق وتبتكر ، فكل الامال الكبار تبدأ رغبة ، واننا اخر الامر صائرون الى المثل الاعلى الذي نرغبه قلوبنا وتشتيهه » .



كانت لاهل الصين القدامى حكمة رائعة ، ومنها هذه الحكمة التي يجعل بنا ان نعلقها على صدورنا كي لا ننساها ابدا :

«ان الرجل الذي لا يعرف كيف يتسم لا ينبغي له ان يفتتح متجرًا» !.

وبهذه المناسبة ، نشر «فرانك إيرفنج فلتشر» خلال دعايته عن منتجات شركة «أوبنهايم وكولنز وشركاهما» ، في أحد اعياد الميلاد ، قطعة من الفلسفة الشعبية عن الابتسامة كان لها أكبر الأثر . وإليك هي:

الابتسامة في عيد الميلاد

انها لا تكلف شيئاً ولكنها تعود بالخير الكثير .
انها تغني أولئك الذين يأخذون ، ولا تفقر الذين يمنحون ! .
انها لا تستغرق أكثر من لمح البصر ، لكن ذكرها تبقى الى آخر العمر ! .

لن تجد احداً من الفنى بحيث يستغني عنها ، ولا من الفقر في شيء وهو يملك ناصيتها ؟ .

انها تشيع السعادة في البيت ، وطيب الذكر في العمل ، وهي التوقيع على ميثاق المحبة بين الاصدقاء .

انها راحة للتعب ، وشعاع الامل للبائس ، وأجمل العزاء للمحزون ، وافضل ما في جعبة الطبيعة من حلول للمشكلات ؟ .

وبرغم ذلك فهي لا تشتري ، ولا تستجدي ، ولا تقترض ، ولا تسلب ! انها شيء ما يكاد يؤتي ثمرته المباركة حتى يتطاير شعاعاً ! .

فاذا اتاك رجالنا ليبيعوك ما تحتاج اليه في عيد الميلاد ، والفيتهم من التعب والارهاق بحيث عز عليهم الابتسام ، فكن أخاً كرم وامنحهم ابتسامة من لعنك . . فوالله ان أحوج الناس الى الابتسامة هو الذي لم يبق له شيء من الابتسام ليهبه ! .

فاذا اردت ان يحبك الناس اتبع القاعدة رقم ٢ :

ابتسم

الفصل الثالث

إذا لم تفعل هذا فتوقع المتاعب

حدث في قرية «ستوني بوينت» الصغيرة بولاية نيويورك ، ان توفي طفل لاحد سكان البلدة ؛ وبينما جيرته يستعدون لتشييع جنازته ، ذهب «جيم فارلي» الى «الاسطبل» ليعد جواده لكي يشترك مع اهل بلده في تشييع الجنازة . وكانت الارض مكسوة بالبرد ، والجو زمهريرا ، والرياح تصفر ، وبينما الجواد يمشي على الارض التي غدت اشبه بالمستنقع ، اذا به يقفز فجأة ويرفع رجله الخلفيتين الى اعلا ويضرب بهما «جيم فارلي» فيقتله لساعته ! وشهد سكان القرية الصغيرة ، في ذلك اليوم جنازتين لا واحدة !

وخلف «جيم فارلي» وراءه أرملة وثلاثة اولاد ، وبضع مئات من الريالات هي قيمة التأمين على حياته .
وكان ابنه «جيم» في العاشرة من عمره حينذاك ، فذهب يبحث عن

عمل ، حتى وجده في مصنع لطوب البناء ، حيث راح يحمل الرمل ويصبه في القوالب ، ثم يعرضه للشمس حتى يجف . لم ينل هذا الصبي من التعليم الا قدرا يسيرا ، ولكنه بغريزته كان يجيد التحجب الى الناس ، واستطاع ، بمرور الوقت ، ان يربي في نفسه مقدرة فائقة على تذكر اسماء الناس ، فما ان بلغ الاربعين من عمره حتى منحه اربع جامعات درجاتها الفخرية ، وقد اصبح ، فيما بعد «رئيس اللجنة الديمقراطية القومية» ومديرا عاما للبريد في الولايات المتحدة !

قابلته ذات يوم وسألته عن سر نجاحه الباهر ، فقال لي : «الجهد والاجتهاد» فقلت : «لا تمزح !» فسألني ماذا اظن ، اذن ، كان سر نجاحه ؟ فقلت «سمعت ان في وسعك ان تنادي عشرة الاف شخص بأسمائهم الاولى !» وكنت مصيبا في ظني ؛ فقد ساعدت هذه المقدرة «جيم فارلي» على ان ينصب فرانكلين روزفلت رئيسا للولايات المتحدة . اما كيف خلق «جيم» هذه المقدرة على تذكر اسماء الناس فأمر هين : كان اذا التقى بصديق جديد تعرف على اسمه الكامل واسماء اولاده وذويه المقربين ، ووقف على طبيعة عمله ، ولونه السياسي ، وآرائه العامة ومن ثم يحتفظ بهذه المعلومات في ذهنه كجزء من الصورة التي اختزنها في مخيلته لهذا الصديق ، فمتى التقى به ثانية ، وسعه ان يربط كتفه ويسأله عن اولاده ، وزوجته ، والازهار الجميلة التي تنبت في حديقة داره ، فلا عجب اذن ان يكون له على مر الاعوام ، معارف واصدقاء يفوق عددهم الحصر !.

وقبل ان يبدأ فرانكلين روزفلت حملته الانتخابية بأشهر ، عكف «جيم فارلي» على كتابة مئات الرسائل كل يوم لاشخاص يعرفهم فسي جميع انحاء الولايات المتحدة ، ثم استقل القطار وظل مدى تسعة عشر يوما يحوب انحاء الولايات ، وقطع في هذه الجولة اثني عشر الف ميل ! وكان اذا حل ببلد قابل معارفه فيها على مائدة الافطار او الغداء ، او العشاء ، فيقضي معهم زمنا يلقي عليهم فيه تحية قلبية مخصصة ، ثم يتركهم ليستأنف رحلته . فلما آب من رحلته انتقى من كل بلد زاره رجلا واحدا وسأله ان يعد له قائمة بكل من قابلهم وتحدث اليهم . وقد حوت هذه القوائم الافا من الاسماء ، ومع ذلك ، فكل اسم ورد في تلك القوائم حظي صاحبه بمحادثة ودية مع «جيم فارلي» .

وكانت الرسائل التي يكتبها «جيم» تبدأ دائما بهذه العبارة : «عزيزي بل» - تدليل وليم - او «عزيزي جو» تدليل جوزيف - وكان الامضاء

دائما «جيم» مجردا !.

لقد اكتشف «جيم فارلي» في وقت مبكر من حياته ان احب الاسماء للانسان هو اسمه ! ومتى ذكرت اسم شخص صادفته وناديته به فسي المرة التالية التي تلقاه فيها ، فتق انك ادبت له مجاملة لطيفة باقية الاثر . اما لو نسيت اسمه ، او نطقت به مغلوطا فقد ارتكبت ذنبا لا يفتخر ! . مثال ذلك انني نظمت ، مرة برنامجا في الخطابة العامة بباريس ، وارسلت عدة خطابات الى الامريكيين المقيمين هناك ادعوهم الى الاشتراك في هذا البرنامج .

وقد وقع الكتبة الفرنسيون على الالة :الكتابة في بعض اخطاء عند كتابة اسماء المدعويين ، فارسل الي مدير احد المصارف الكبيرة في باريس خطابا يؤنبني فيه تائيبا شديدا لوقوعي في خطأ هجائي عند كتابة اسمه ! .



ماذا كان سبب نجاح اندرو كارنيجي ؟ .

كان يلقب بملك الصلب ، ولكن خبرته بصناعة الصلب كانت - باعتراؤه هو - تتضاءل بجانب خبرة العشرات ممن يشتغلون عنده . اما السبب الحقيقي في نجاحه فهو خبرته بمعاملة الناس . فقد اظهر منذ صباه حبا للنظام ومقدرة على التزعم ، فلما بلغ العاشرة استكشف الاهمية العظمى التي يعلقها الناس على اسمائهم ، وقد استخدم هذه الحقيقة التي وقف عليها في اكتساب قلوب معاوينه وعماله .

مثال ذلك انه عندما كان صبيا في وطنه ، اسكتلنده ، ولدت له ارنب برية عشرة ارناب صغيرة . ولم يكن لديه ما يطعمهم به ، ولكنه اهتدى الى فكرة نيرة : قال للصبيان من جيرانه انه سوف يسمي الارانب الوليدة باسمائهم ان هم ذهبوا واستحضروا له ما يطعمهم به ! وفعلت هذه الخطة فعل السحر ! ولم ينس كارنيجي ذلك قط .

وبعد ذلك بأعوام استطاع ان يصبح من ارباب الملايين مستعينا بهذه الخطة ذاتها . حدث انه كان يسعى لبيع منتجات من الصلب لشركة «سكك حديد بنسلفانيا» وكان رئيسها عندئذ «ادجار تومسون» فما كان من كارنيجي الا ان شيد مصنعا ضخما في «بتسبرج» لصناعة عربات السكك الحديدية وسماه «مصنع ادجار تومسون لاشغال الصلب» !

وعندما كان «اندرو كارنيجي» و«جورج بولمان» يتنازعان السيطرة على صنع عربات النوم ، تذكر «ملك الصلب» قصة الارانب ! كانا كلاهما يتباريان في تخفيض الاسعار وتحطيم كل امل لهما في الكسب الجزيل .

وذهب كل من كارنيجي وبولمان الى نيويورك ليقابلا رئيس مجلس ادارة «اتحاد الباسفيك» . والتقى ، مصادفة ، ذات مساء في فندق «سانت نيكولاس» ، فاقبل كارنيجي على منافسه وهو يقول : «الا ترى يا مستر بولمان اننا نتصرف كالحق؟!» وسأله بولمان : «ماذا تعني؟» وعندئذ عرض عليه كارنيجي ان تتحد شركتهما ، وتوخي في عرضه ان يبين المنافع المشتركة التي سوف تعود عليهما ان عملا متعاونين ، بدلا من ان يعمل احدهما ضد الآخر : وانصت بولمان باهتمام ، ولكنه لم يقتنع تماما ، وأخيرا سأل كارنيجي : «وماذا نسمي هذه الشركة الجديدة؟» فأجاب كارنيجي على الفور : «كيف ؟ «شركة عربات بولمان الفخمة» طبعاً !» .

وأشرق وجه بولمان وقال : «تعال الى مكتبي يا صاح ولنتكلم جديا في هذا الموضوع» ، وقد خلق الحديث الذي دار بينهما في تلك الليلة حدثا تاريخيا في عالم الصناعة !

وكان أندرو كارنيجي يباهي بأنه يسعه ان ينادي عماله ، على وفرة عددهم ، بأسمائهم الاولى ، وبأنه عندما كان يدير أعماله بنفسه لم يعكر صفو العمل في أفران الصلب الضخمة التي يملكها اضراب واحد !

وهل أدل على حب الناس لأسمائهم ، واعتزازهم بها من ان «بارنم» عندما ابت عليه الاقدار ان يعقب ولدا يحمل اسمه اوصى لحفيده «سيلي» بخمسة وعشرين الف ريال على ان يسمي نفسه باسم «بارنم سيلي» ؟!

ومنذ قديم الزمان اعتاد الاثرياء ان ينفحوا المؤلفين مبالغ من المال على ان يصدروا مؤلفاتهم بإهداء يوجهونه اليهم !

والمكتبات والمتاحف في كل بلد من بلاد العالم تدين بأئمن ما فيها من مجموعات لرجال ارادوا ان تخلد اسمائهم . ففي مكتبة نيويورك العامة تجد مجموعتي «آستور» و«لينكوكس» وفي متحف «متروبوليتان» تجد اسمي «بنجامين الثمان» و«ج. ب. مورجان» ، ولا تخلو كنيسة تقريبا من اركان مزخرفة تخلد أسماء من ساهموا في انشائها !



واذا سألت اكثر الناس ، لماذا لا يتذكرون الاسماء ، لانتحلوا لانفسهم العذر بكثرة المشاغل ! ولكنهم ، على الأرجح ليسوا اكثر انشغالا من فرانكلين روزفلت الذي كان يذكر أسماء صغار العمال الذين يلتقي بهم .

حدث ان صنعت له شركة «كرايزلر» سيارة خاصة ساقها ، السى البيت الابيض مستر «تشمبرلين» رئيس الشركة وأحد العمال . وأمامي الان خطاب من مستر «تشمبرلين» يروي فيه ما حدث في ذلك اليوم :

«لقد علمت الرئيس روزفلت كيف يقود السيارة دون عناء ، ولكنه علمني الشيء الكثير عن فن معاملة الناس ! فما ان وصلت الى البيت الابيض حتى استقبلني الرئيس وهو بادي المرح والسرور ، وناداني باسمي الاول ، ورحب بي اصدق ترحيب . وكانت السيارة مصممة بحيث يمكن قيادتها باليدين وحسب (فقد كان روزفلت مثلول الساقين) . وقد زدهاني سرور الرئيس بتصميم السيارة وقوله لي : «انها رائعة . وكم أحب ان ينفسح امامي الوقت لأفك أجزاءها عسى ان ارى كيف تعمل» ! وعندما ابدي اصدقاء روزفلت ومن معه اعجابهم بالسيارة قال لي روزفلت في حضرتهم : «انني أقدر يا مستر تشمبرلين الوقت والجهد والعناية التي بذلتها في تصميم هذه السيارة وصنعها . انه عمل رائع عظيم» وقد ابدي الرئيس اعجابه بالمشرك ، وبالمرآة العاكسة ، وبالساعة الالية ، وبالمصباح الكهربائي الكشاف ، وبمقعد السائق ، وبالحقائب الخاصة بالثياب ، وعلى الجملة امتدح كل شيء عرف انني اوليته عناية خاصة . وقال لي : انه سيلفت الى هذه الاشياء انظار مسز روزفلت ، ووزير العمل ، وسكرتيره الخاص . بل لقد اشرك بواب البيت الابيض الزنجي في الموضوع وقال له مازحا «عليك يا جورج ان تولي حقائب الثياب احسن عنايتك» .

«وكنت قد صحبت معي عاملا ميكانيكيا، قدمته الى الرئيس روزفلت حال وصولنا . وكان العامل فتى خجولا ، فظل طوال المقابلة صامتا ساكنا ، ولكن الرئيس ، قبل ان يودعنا ناداه باسمه ، وشد على يده ، وشكره على زيارته ! ولم يكن في شكره شيء من الاصطناع بل كان يعني كل كلمة قالها» .

«وبعد عودتي الى نيويورك ببضعة ايام، تسلمت صورة للرئيس مبهورة بإمضائه ، وكلمة قصيرة يعرب فيها عن شكره وتقديره . . اما كيف استطاع الرئيس ان يجد الوقت الذي يكتب لي فيه هذه الكلمة فمما يصعب عليّ تعليله !» .

لقد كان الرئيس روزفلت يعرف ان احدى الطرق السهلة المضمونة لاكتساب قلوب الناس هي تذكر اسمائهم ، وجعلهم بهذا يشعرون بأهميتهم . فكم منا يفعل ذلك ؟!

اننا نقضي نصف الوقت الذي نتعرف فيه على غريب نتبادل بفصيح
كلمات جوفاء ثم لا نستطيع حتى ان نذكر اسمه عندما يحيننا لينصرف !.



ان من اهم الدروس التي يتلقاها السياسي ، هذا الدرس :
« ان تذكر اسم احد الناجحين هو نصف الطريق الى نباهة الذكر ،
اما نسيانه فهو نصف الطريق الى الخيبة والافقار ! » .
وكان نابليون الثالث ، امبراطور فرنسا وابن عم نابليون العظيم ،
يباهي بأنه ، على الرغم من واجبات الملك الملقاة على عاتقه ، يستطيع ان
يذكر اسم كل شخص التقى به .

فماذا كانت خطته ! غاية من البساطة . كان اذا لم يسمع اسم
محدثه واضحا قال له : « آسف لم أستطع ان التقط الاسم تماما » فاذا
كان الاسم على شيء من الغرابة سال : « كيف يتهجى ؟ » ثم يأخذ على
عاتقه ، خلال المناقشة ان يكرر الاسم جملة مرات ويحاول ان يربطه ، في
ذهنه ، بصورة صاحبه ، وملامحه ، وتميزاته ومظهره العام .

واذا كان الرجل على قدر من الاهمية ، قام نابليون ، فضلا عن هذا
بعمل شاق اخر : فمتى خلا لنفسه كان يدون الاسم على قبطاس ، ثم
يتأمله مليا ، ويحصر ذهنه فيه ، وبهذا يكون فكرة « عينية » عن الاسم
كما كونه فكرة « سمعية » فلا يعود هناك ثمة سبيل لنسيانه ! .
فاذا اردت ان يحبك الناس ، فاتبع القاعدة رقم ٣ :

اذكر ان اسم الرجل هو اجمل واحب الاسماء اليه

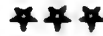
الفصل الرابع

لسكي تصبح محدثا بارعا

دعيت اخيرا لحضور مباراة في «البريدج» برغم اني شخصا لا لعب «البريدج» . وقد صادفت هناك فتاة شقراء لا تلعب «البريدج» بدورها ، فرحنا لنقطع الوقت بالحديث ، وحين عرفت الفتاة مني اني كنت استاذ «لويل توماس» وانني ارتحلت معه الى اوربا ، وعاونته في التقاط افلامه السينمائية «Illustrated Travel Talks» اقبلت عليّ بلهفة وهي تقول : هل لك يا مستر كارنيجي ان تحدثني عن كل الاماكن التي ررتها ، والمناظر التي رايتها لا» . وقبل ان الـبـى طلبها قالت لي عرضا ، انها قد مللت الى زوجها اخيرا من رحلة الى افريقيا . فما كدت اسمع ذلك حتى همت : «حقا؟! لكم تمنيت دائما ان ازور افريقيا ! ولكني للأسف ! لم اتمكن بعد هذه الامنية . اللهم الا لمدة اربع وعشرين ساعة قضيتها في الجزائر . مثل زرت تلك المدينة الساحرة؟! يا لك من محظوظة . انني امسلكه . ربك ! حدثيني عن افريقيا» .

وكان حديثا عن افريقيا كافيا لتمضية خمس واربعين دقيقة من

اننا نقضي نصف الوقت الذي نتعرف فيه على غريب نتبادل بضبيع
كلمات جوفاء ثم لا نستطيع حتى ان نذكر اسمه عندما يحيننا لينصرف !



ان من اهم الدروس التي يتلقاها السياسي ، هذا الدرس :
« ان تذكر اسم احد الناخبين هو نصف الطريق الى نباهة الذكر ،
اما نسيانه فهو نصف الطريق الى الخيبة والافخاق ! » .
وكان نابليون الثالث ، امبراطور فرنسا وابن عم نابليون العظيم ،
يباهي بانه ، على الرغم من واجبات الملك الملقاة على عاتقه ، يستطيع ان
يلذكر اسم كل شخص التقى به .

فماذا كانت خطته ! غاية من البساطة . كان اذا لم يسمع اسم
محدثه واضحا قال له : « آسف لم استطع ان التقط الاسم تماما » فاذا
كان الاسم على شيء من الغرابة سأل : « كيف يتهجى ؟ » ثم يأخذ على
عاتقه ، خلال المناقشة ان يكرر الاسم جملة مرات ويحاول ان يربطه ، في
ذهنه ، بصورة صاحبه ، وملاحظه ، وتعبيراته ومظهره العام .

واذا كان الرجل على قدر من الاهمية ، قام نابليون ، فضلا عن هذا
بعمل شاق اخر : فمتى خلا لنفسه كان يدون الاسم على قبطاس ، ثم
يتأمله مليا ، ويحصر ذهنه فيه ، وبهذا يكون فكرة « عينية » عن الاسم
كما كونه فكرة « سمعية » فلا يعود هناك ثمة سبيل لنسيانه !
فاذا اردت ان يحبك الناس ، فاتبع القاعدة رقم ٣ :

اذكر ان اسم الرجل هو اجمل واحب الاسماء اليه

الفصل الرابع

لسكي تصبح محدثا بارعا

دعيت اخيرا لحضور مباراة في «البريدج» برغم اني شخصيا لا لعب «البريدج» . وقد صادفت هناك فتاة شقراء لا تلعب «البريدج» بدورها ، فرحنا نقطع الوقت بالحديث ، وحين عرفت الفتاة مني اني كنت استاذ «لويل توماس» وانني ارتحلت معه الى اوربا ، وعاونته في التقاط افلامه السينمائية «Illustrated Travel Talks» اقبلت علي بلهفة وهي تقول : هل لك يا مستر كارنيجي ان تحدثني عن كل الاماكن التي زرتها ، والمناظر التي رايتها ؟» . وقبل ان البي طلبها قالت لي عرضا ، انها قد ملكت الى زوجها اخيرا من رحلة الى افريقيا . فما كدت اسمع ذلك حتى هتفت : «حقا؟! لكم تمنيت دائما ان ازور افريقيا ! ولكني للأسف ! لم احقق بعد هذه الامنية . اللهم الا لمدة اربع وعشرين ساعة قضيتها في الجزائر . هل زرت تلك المدينة الساحرة؟! يا لك من محظوظة . انني احسدك . ربك ! حدثيني عن افريقيا» .

وكان حديثي عن افريقيا كافيا لتمضية خمس واربعين دقيقة من

الوقت ، لم تسألني بعدها عن مشاهداتي في اوربا ! والحق انها لم تكن تريدني ان اتحدث اليها عن رحلاتي ، بل كانت تريد ان تظفر بمستمع شغوف ! يعينها على استعادة ذكرياتها !

فهل كانت هذه الفتاة بدعا في الخلق ؟ كلا . فمعظم الناس هكذا، قد جمعني اخيرا بأحد علماء النبات المبرزين حفلة عشاء اقامها الناشر المعروف «ج. ينبورج» ولم اكن قد تحدثت الى احد علماء النبات من قبل، لذلك وجدت في الاستماع اليه لذة كبرى . جلست على حافة مقعدي ، وأصغيت اليه وهو يحدثني عن الحشائش والازهار ، والحدائق المنزلية ، وكان من لطف الشمائل بحيث اوضح لي كيف أحل بعض المشكلات ، المتعلقة بحديثي .

وكنّا - كما أسلفت - في حفلة عشاء . ولكنني ضربت بقوانين اللباقة عرض الحائط ، وتجاهلت سائر المدعوين ، ومضيت أتحدث الى هذا العالم ساعات بأكملها !.

وانتصف الليل فتمنيت للمدعوين ليلة سعيدة وانصرفت وعاد عالم النبات الى مضيفنا وأجزل له الشاء عليّ .. فقد كنت - على حيد تعبيره - «مثيرا جدا» . وكنت هذا وكنت ذاك .

ثم اختتم حديثه للمضيف بقوله : «حقا ان مستر كارنيجي محدث بارع» محدث بارع ؟! انا ؟! وكيف ؟! فإني لم أقل شيئا على الاطلاق ! بل ما كان لي ان اقول شيئا قبل ان أغير موضوع الحديث ، فلست أعلم من النبات اكثر مما أعلم عن تشريح طائر «البنجوين» ! كل ما فعلته انني استمعت بشغف ، قد فعلت ذلك لانني كنت شغوفنا حقا بما يقول ، وقد احس هو بذلك ، وسره هذا بطبيعة الحال ، فالاستماع المشغف هو اعلى ضروب الشاء الذي يمكن ان تضفيه على محدثك !



يقول «جاك وودفورد» في كتاب «غرباء يجمعهم الحب» (١) : قل من البشر من يحمد امام الشاء الذي يتضمنه الانصات باهتمام . ولقد ذهبت انا الى ابعد من ذلك مع عالم النبات ، كنت «مسرفا في

تقديرى مبذرا في ثنائي» ، قلت له انني تسليت وافدت كثيرا ، وقد فعلت ! وقلت انني اود لو تكون لي معلوماته الغزيرة واني والله ، لاود ! وقلت : انني اتمنى لو اطوف معه بالحقول ليسمي لي النباتات والازهار باسمائها ، واني اتمنى فعلا ! وقلت له انه ينبغي لي ان اراه مرة اخرى وشيكا ، وانه حقا لينبغي !!

ولهذا وصفني الرجل بالمحدث البار ، وانا الذي لم ازد على ان كنت مستمعا طيبا شجعه على الحديث .



ما هو سر الصفات الناجحة التي تعقد في مقابلة بين اثنين من رجال المال ؟ يقول «تشارلس إليوت» : «ليس في ذلك سر ، سوى ان تصفي باهتمام لمحدثك ، فلا شيء اخر يسره اكثر من ذلك» .

شيء واضح .. ليس كذلك ؟ ولا ينبغي لك ان تدرس اربع سنوات في جامعة «هارفارد» لكي تصل اليه ! ولكني ، رغم هذا اعرف - وانت تعرف ولا شك - تجارا يستاجرون افخم المتاجر ، ويبيعون بضائعهم بسعر مستدل ، ويزودون واجهات محالهم بأكثر اللافتات اجتذابا للانظار ، وينفقون الاموال الطائلة على الدعاية والاعلان ، ثم يستخدمون ، بعد ذلك باعة لا يحسنون الاصغاء باهتمام .. باعة يجادلون زبائنهم ، ويقاطعونهم ، ويناقضونهم الراي ، وقد يفلظون لهم القول ، ويوشكون ان يقدفوا بهم خارج المتجر !

خذ ، مثلا من قصة «س. دوتون» - احد طلبتي - اشترى ذات يوم ، حلة جديدة من متجر كبير معروف في نيوارك ، بولاية نيوجرسي ، وبعد ايام استكشف «دوتون» ان صباغ الحلة رديء ، وان لونها يحيل اذا اصابها شيء من العرق . فآخذ الحلة وعاد بها الى المتجر ، وقصد الى البائع الذي باعه اياها وقص عليه القصة . هل قلت «قص عليه» ؟! استغفر الله .. بل «حاول ان يقص عليه» ولكنه لم يستطع .. فقد قطع عليه البائع السبيل وقال له : لقد بعنا الافا من هذه الحلل ، وهذه هي اول شكاية نسمع بها ! تلك كانت كلماته ، اما «لهجته» فكانت اقبح بكثير ! ولم يكن لها الا ترجمة واحدة : «انت تكذب ! انظن انك ستحملنا التبعة؟ حسنا سوف ترى لمن تكون القلبة !» .

وعند احتدام المناقشة ، تدخل بائع اخر في الموضوع وقال : كل الحلل ذات اللون القاتم يحيل صبغها في اول الامر ، ولا يسعنا ان نفعل شيئا ازاء ذلك ، خاصة للحلل التي تباع بمثل هذا الثمن الرخيص !!» .

قال مستر «ديتون» : «... وكنت على تلك اللحظة مجرد غاضب وحسب ، فلما الملح البائع الثاني الى انني اشتريت بضاعة رخيصة بدأت اغلي كالرجل ! واوشكت ان اقول لهم : «خذوا حلتكم واذهبوا بها الى الجحيم» ولكن رئيس القسم دخل علينا في تلك اللحظة ، ووسمه ان يذهب غضبي ، ويهدى ثورتي ، كيف بأن استخدم ثلاثة اشياء : «اولا : استمع الى قصتي من البداية الى النهاية دون ان يقاطعني بحرف واحد ! ثانيا : ما ان اكملت حديثي حتى سلّم معي بأن لون الصباغ قد حال فعلا ، وانذر البائع الا يبيع شيئا قط ما لم يستوثق من جودته ورضاء العميل عنه . وثالثا : سألني ماذا اريد ان يفعل بالحلة ، واظهر عزمه على ان يفعل حسبما اشر عليه .»

«وكنت الى بضع دقائق خلت ، على استعداد لان اقول لهم : «احتفظوا ببضاعتكم الرديئة لانفسكم» ولكنني عندئذ ، اجبته : «اني اسالكم النصيحة بدوري ، اريد ان اعرف هل ستظل الحلة تفقد لونها ، ام ان هذا طارئ مؤقت !» .. وهنا اقترح عليّ رئيس القسم ان اجرب الحلة لمدة اسبوع اخر ، فاذا لم ارض عنها أرجعتها اليهم .

«وغادرت المتجر راضيا . وقد صلحت حال الحلة في نهاية الاسبوع ، واستعدت ثقتي التامة ببضاعة هذا المحل . وليس بعجيب ان يصبح هذا الرجل رئيسا لقسمه . اما البائعان فانهما سيظلان ... - كنت على وشك ان اقول انهما سيظلان مجرد بائعين طول حياتهما - كلا ! بل ربما انزلا درجة الى قسم حزم البضائع حيث لا تكون لهما صلة بالعملاء على الإطلاق .»



حتى اشد الناس جفافا في الطبع ، وغلظة في القول لا يملك الا ان يلين ازاء مستمع صبور عطوف .. مستمع يلوذ بالصمت اذا اخذ محدثه الغاضب ، يصول ويجول كالحية الرقطاء وهو ينقث سمه هنا وهناك ! . مثال ذلك ان «شركة تليفونات نيويورك» صادفت منذ بضعة اعوام مضت ، عميلا من شر العملاء واسوأهم خلقا وقد سب الرجل مندوب الشركة واشبعه نعنا ، ورفض ان يدفع الاقساط «الملفقة» «المدسوسة عليه» كما وصفها ! - وكتب المقالات الى الجرائد ، وارسل الشكاوى الى «لجنة الخدمة العامة» وبدأ حملة عاصفة ضد شركة التليفونات ! واخيرا عهد الى موظف بارع من «كاسجي المتاعب» في الشركة المذكورة بمقابلة هذا العميل المشاكس ... واستمع «كاسح المتاعب» وارخى العنان للرجل

الغاضب الثائر ريثما أفرغ ما في جعبته .

وحدث «كاسح المتاعب» طلبتي بما جرى بعد ذلك ، فقال :
«ظل الرجل يعصف وظللت استمع ساكنا زهاء ثلاث ساعات تقريبا..
وعدت اليه في اليوم التالي واستمعت مرة أخرى وقابلته أربع مرات ،
وفي المرة الرابعة كنت قد عيّنت عضوا في هيئة شرع في تأليفها وسماها
«هيئة حماية مشتركى التليفون» وما زلت - على قدر ما أعلم - العضو
الوحيد في هذه الهيئة بجانب رئيسها !»

«كان كل ما فعلته انني سمعت الى الرجل باهتمام . اقررت على كل
كلمة قالها ، ولم يكن الرجل قد اعتاد ان يحدثه موظف بشركة التليفونات
على هذا النحو . اما الموضوع الذي اتيت بشأنه ، فلم أشر اليه قط في
الزيارات الثلاث الاولى - وفي الزيارة الرابعة اسدلت الستار على المشكلة
تماما ، فقد سدد الرجل - من تلقاء نفسه - حسابه كله ، ولاول مرة
في تاريخ نزاعه مع الشركة سحب كل شكواه ضدها !» .

لا شك ان هذا العميل كان يعتبر نفسه مجاهدا مظلوما يدافع عن
الحقوق العامة ضد استغلال معيب ! ولكنه في الحقيقة كان في حاجة الى
«الاحساس بالاهمية» ، وكان يجني هذا الاحساس اول الامر من التبرم
والشكوى ، ولكنه بمجرد ان حصل على هذا الاحساس من احد مندوبي
الشركة ، سرعان ما اندثرت مظالمه المتوهمة !



ومنذ سنين مضت ، بلغ الفقر بأحد الفلمان الهولنديين ، المهاجرين
الى امريكا ، الى حد انه كان يشتغل بتنظيف نوافذ احد المخازن ، بعد
ايابه من المدرسة ، نظير عشرين قرشا في الاسبوع ! ولم تزد المدة التي
قضاها هذا الفلام في المدرسة - وهو يدعى «ادوارد يوك» - على ست
سنوات ، وبرغم ذلك ، فقد وسعه ان يصبح واحدا من أنجح الصحفيين
في تاريخ الصحافة الامريكية . كيف ؟ هذه قصة طويلة ، وسنكتفي
بجانب منها : بدأ «يوك» باستخدام المبادئ التي ضمناها هذا الفصل :
ترك المدرسة وهو في السادسة عشرة من عمره ، واشتغل «ساعيا» في
شركة «ويسترن يونيون» لقاء ستة ريالات ونصف ريال في الاسبوع ،
ولكنه لم يتخل قط عن فكرة اتمام دراسته ، فبدأ يعلم نفسه ، اقتصد من
اجور المواصلات : وثمان عشائه ما مكنه من شراء دائرة معترف «التراحم
الامريكية» .. ثم فعل شيئا لم نسمع بمثله من قبل : قرأ سير مشاهير
المعاصرين ، وارسل اليهم يسألهم معلومات اكثر عن طفولتهم .. كان

مستمعا طبيا ، وشجع مشاهير الناس على ان يتحدثوا عن انفسهم ، كتب الى «الجنرال جيمس جارفيلد» الذي كان مرشحا للرياسة - وسأله هل كان صيبا شقيا مشردا حقا .. وكتب الى «الجنرال جرانت» يسأله عن معركة معينة فرسم له جرانت خريطة ، ودعا هذا الغلام - البالغ من العمر اربع عشرة سنة - الى العشاء معه، وكتب الى «ايمرسون» وشجعه على الكلام عن نفسه !.

وسرعان ما كان هذا «الساعي» يرسل اعظم الناس في البلد : ايمرسون ، وفيليب بروكس ، واوليفرونديل هولمز ، ولونجفيلو ، ومسر ابراهام لنكولن ، ولويزا ماي إلكوت ، والجنرال شيرمان ، وجيفرسون ديفيز !.

ولم يكتف بمراسلة هؤلاء العظماء وحسب ، بل زار اكثرهم فسي بيوتهم بمجرد ان حصل على عطلة من عمله ، وقد ملأته هذه التجارب ثقة لا تقدر بثمن .

وقد صرح لي «ايزاك ماركسون» بطل العالم في مقابلة مشاهير الناس ان «معظم الناس يفشلون في طبع اثر طيب في نفوس من يقابلونهم لأول مرة ، لانهم يهتمون الاصفاء باهتمام ! انهم يحصرن همهم في الكلام الذي سيقولونه ، ومن ثم يصمون آذانهم عن الاستماع .. وقد قال لي عظماء الناس : انهم يفضلون المستمعين الطيبين على المتكلمين الطيبين ، ولكن يبدو ان القدرة على الاستماع اندر من اي صفة طيبة اخرى !» .

وليس العظماء وحدهم هم الذين يحتاجون الى مستمع طيب ، بل الناس جميعا هكذا ، وكما قالت مجلة «ريدز دايجست» ذات مرة : «ان اكثر الناس يستدعون الطبيب لا ليفحصهم وانما ليستمع اليهم !» .

٢٠٠٠

في خلال احلك ساعات الحرب الاهلية ، كتب لنكولن الى صديق قديم في «سبرتجفيلد» ، بولاية «الينوي» ، يسأله ان يأتي الى واشنطن ، لان ثمة مشكلات يريد ان يناقشها معه .

واتى الصديق الى البيت الابيض . وتحدث اليه لنكولن ساعات طوالا عما يراه في مسألة اصدار قرار بتحرير العبيد ، وعرض لنكولن لكل الاراء التي تحبذ الموضوع ، وتلك التي تعارض ، ثم قرأ عليه عدة خطابات ، ومقالات ، بعضها يلومه على عدم تحرير العبيد ، وبعضها يلومه في تبريره في تحريرهم . فلما فرغ لنكولن من حديثه الطويل ، شد على يد صديقه وتمنى له ليلة سعيدة ، وردّه الى «الينوي» دون ان يسأله

حتى رايه !.

قضى لنكون طوال الوقت يتحدث ، وصديقه صامت يصفي ، وفي ذلك يقول الصديق : «وقد بدا على لنكون الارتياح عندما انتهى من كلامه، فلم يكن ، في الواقع ، يحتاج الى نصيحة ، بل كان يريد مجرد مستمع صبور ليكاشفه بنياته ، ويحدثه بما يدور في خلد» .
وهذا ما يريده كل منا عندما تحيط به المتاعب وتواجهه المشكلات ، وهذا - غالبا - هو ما يريده الزبون القاضب ، والموظف السامان ، والصديق المهان !

اذا كنت تريد ان ينفذ الناس من حولك ، ويسخروا منك عندما توليهم ظهرك ، فهالك «الوصفة» : «لا تعط احدا فرصة الحديث . . تكلم بغير انقطاع عن نفسك ، واذا خطرت لك فكرة بينما غيرك يتحدث فلا تنتظر حتى يتم حديثه : انه ليس ذكيا مثلك ولا ارييا ، فلماذا تضع وقتك في الاستماع الى حديثه السخيف ؟! اقتحم عليه الحديث واعترضه فسي منتصف كلامه !» .

هل تعلم اناسا يعملون بهذه الوصفة ؟! انا اعرف ، لسوء الحظ ! والمدهش في الامر ان لبعضهم اسماء لماعة في المجتمع !.
يقول الدكتور «نيكولاس بتلر» رئيس جامعة كولومبيا : «الرجل الذي يتكلم عن نفسه فقط لا يفكر الا في نفسه فقط . والذي يفكر في نفسه فقط رجل جاهل تدعو حاله الى الرثاء ، انه امي النفس بغض النظر عن مدى تعليمه !» .

فلكي تصبح محدثا بارعا كن ، اولا ، مستمعا طيبا ، وفي ذلك يقول مستر «تشارلس نورثام لي» : «لكي تكون هاما كن مهتما» .

اسأل محدثك اسئلة تظن انه سير بالاجابة عنها . شجعه على الكلام عن نفسه ، واعماله ، وعن المحيط الذي تخصص فيه وتذكر ان محدثك يهتم بنفسه وبرغباته ومشكلاته اكثر ، بمائة ضعف ، من اهتمامه بك ، وبمشكلاتك وان ضرسا يؤله لهو اهم عنده من مجاعة تحقيق باهل الصين ، او كارثة تنزل باهل افريقيا . . . فاجمل ذلك نصب عينيك في المسرة التالية التي تبدأ فيها مناقشة .

فاذا اردت ان يحبك الناس ، فاتبع القاعدة رقم ٤ :

كن مستمعا طيبا ، وشجع محدثك على الكلام عن نفسه

الفصل الخامس

كيف يمرّ بك الناس

كل من زار ثيودور روزفلت في «أويسترباي» قد أعجب باتساع افقه ووفرة اطلاعه . فسواء كان الزائر من رعاة البقر ، او من هواة الخيل ، او من كبار الساسة ، فان روزفلت كان يحدث كلا منهم في الميدان الذي تخصص فيه ! فكيف تيسر له ذلك ؟ الاجابة بسيطة : كان روزفلت اذا توقع زيارة شخص ما ، قضى جانبا من وقته يقرأ شيئا عن الموضوع الذي يعرف ان ضيفه يهتم به اكثر من سواه ، ذلك ان روزفلت كان يعلم ان الطريق المؤدية الى قلب الانسان هي ان تكلمه في الاشياء التي يلم بها اكثر من غيرها .

وقد تعلم «وليم ليون فيلبس» استاذ الادب السابق بجامعة «ييل» هذا الدرس نفسه في وقت مبكر من حياته : كتب فيلبس في مقالته «عن الطبيعة الانسانية» يقول بها :

«عندما كنت في الثامنة من عمري ، اعتدت ان امضي عطلة نهاية الاسبوع في ضيافة عمتي «ليبي لنسلي» في «ستراتفورد» . وذات مساء حضر لزيارة عمتي رجل في منتصف العمر ، لم اكن رأيت من قبل ، وكنت

في ذلك الحين شغفنا بالقوارب ، فما ان علم الزائر بذلك ، حتى صب حديثه معي عن القوارب ، وكل ما يتصل بها .
وقد ترك حديثه في نفسي احسن الاثر وأبقىه ، فلما أنصرف سألت عميتي من هو ، وما سبب اهتمامه بالقوارب ؟ فأنبأتني عميتي انه محام من نيويورك ، وأنه لم يهو القوارب في يوم من الأيام ! فسألته لماذا اذن ، صب حديثه كله عن القوارب ؟ فقالت : لانه رجل لطيف الشمائل ، رأى انك مهتم بالقوارب فتكلم عن الشيء الذي عرف انه يهمك اكثر من سواه !»



وامامي وأنا اكتب هذا الفصل ، خطاب من «ادوارد شاليف» ، وهو احد رجال «الكشافة» العاملين ، وفيه يقول :
كان رهط كبير من الكشافة يستعد للقيام برحلة الى اوروبا تحت اشرافي ، وكان بين افراده غلام شديد الشوق الى الاشتراك في هذه الرحلة ، ولكن ضيق ذات يده أوشك ان يحول دون تحقيق أمنيته ، فرغبت الى مدير إحدى الهيئات الكبرى ان تتبرع له بمصاريف الرحلة .
«وقبيل ذهابي الى المدير ، سمعت انه كان قد كتب «شيكا» بمبلغ مليون ريال ، فلما صرف «الشيك» احتفظ به لديه داخل اطاره ، فما ان دخلت مكتبه ، حتى رجوته ان يريني هذا «الشيك» وقلت : «شيك» بمليون ريال ؟! انني لا اذكر ان انسانا من قبل كتب «شيكا» بمثل هذا المبلغ من قبل ! لكم اود ان اخبر غلماني انني رأيت «شيكا» بمليون ريال رأي العين ! واراني الرجل «الشيك» والسرور يطفح من وجهه ، فسألته ان يقص عليّ كيف كتبه ولماذا .
(ولا شك انك لاحظت ان مستر شاليف لم يبدأ بالحديث عن غلامه الكشف ، وعن الرهط الذي يزعم الرحيل الى اوروبا !)
وما لبث الرجل ان سألني «على فكرة .. ما هو الشيء الذي رغبت في ان تراني بضده ؟» وهنا أخبرته بالفرض من زيارتي ولشد ما كان عجبني حين اجاب مطلبي في الحال ، بل فعل اكثر من هذا : لقد سألته ان يرسل فردا واحدا الى اوروبا ، ولكنه تطوع فتكفل بنفقات خمسة افراد فضلا عني ! واعطاني خطابات توصية الى رؤساء فروع هيئته في عواصم اوروبا يوصيهم بأن يقدموا لنا كافة التسهيلات الممكنة ، وقد قابلنا بنفسه في باريس ، وطاف معنا بالمدينة .

«واني لعلى يقين من انني لو لم امسك بطرف الحديث الذي يسره ويحلو له لما امكن ان اجدته مسارعا الى تلبية طلبي بمقدار عشر ما وجدته!»
اترى هذه خطة ناجحة في الاعمال ؟

خدا ، مثلا ، «هنري دوفر لوي» صاحب المخازن المعروفة باسمه ، وهي من اكبر المخازن في نيويورك .
كان مستر دوفر نوي يرجو ان يتمهد بيع الخبز لاحد الفنادق المعروفة ، وقد ظل يزور مدير هذا الفندق مرة كل اسبوع لمدة اربع سنوات متوالية ، واشترك في النوادي الاجتماعية التي يتردد عليها المدير ، بل استأجر غرفة في فندقه وسكن فيها لكي يحصل على الصفة ، ولكن على غير طائل !

يقول مستر «دوفر نوي» :

«.. ثم بعد ان درست العلاقات الانسانية ، صممت على ان اغير خططي . قررت ان اتعرف على الشيء الذي يسر هذا الرجل اكثر من سواه . وقد اكتشفت انه ينتمي الى جماعة تضم اصحاب الفنادق وتسمى «الهيئة الامريكية لاصحاب الفنادق» ولم يكن الرجل مجرد عضو في هذه الجماعة ، بل ان حماسه الشديدة لها قد نصبته رئيسا عليها ، ورئيسا لهيئة «المستقبلين الدوليين» فضلا عنها ! ولم يكن الرجل يهتم ان تعقد الهيئة اجتماعاتها ، فقد كان على استعداد لان يطير فوق قمم الجبال ، او يعبر الفيافي والبحار ليحضر اجتماعاتها .

«فلما قابلته بعد وقوفي على هذه المعلومات ، بدأت اجاذبه الحديث عن «جماعة المستقبلين» فرايت من لهجته المشبعة بالحماسة ان هذه الهيئة هي مبث سروره ، وبهجة حياته . وقبل ان ابرح مكتبه في ذلك اليوم ، عينني عضوا في تلك الجمعية !»
«ولم اقل في خلال تلك المقابلة شيئا قط عن الخبز . وبعد بضعة ايام حدثني الرجل بالتليفون ، وطلب الي ان احضر ومعي «العينات» والاسعار !»

فتصور هذا ، لقد ظلت اطرق باب هذا الرجل اربع سنوات متوالية محاولا ان احصل على الصفة !.. والارجح انني كنت اظل اطرق بابه الى اليوم لو لم اتكلف مثونة التعرف على الشيء الذي يسره ان يتحدث عنه !»
فاذا اردت ان يحبك الناس ، فاتبع القاعدة رقم ٥ :

تكلم فيما يسر محدثك وبلذ له

الفصل السادس

كيف يحبك الناس في الحال

كنت أنتظر دوري في الصف المنتظم امام مكتب البريد لاسجل خطابا ، فلاحظت ان الموظف المتوط به التسجيل متبرم بعمله ، ملول منه : يزن المظاريف ، ويناول الطوايع ، ويزد باقي النقود ، ويحرر الايصالات .. حلقة مفرغة من العمل المتشابه الذي عهده سنة بعد اخرى . فقلت في نفسي : فلأحاول التحبب الى هذا الشاب .

وبديهي اني اذا اردت ان اتحبب اليه فيجب ان اقول له قولا لطيفا لا عن نفسي ، وانما عنه هو ! وساءلت نفسي : ترى ما الذي يستحق ان ابدي اعجابي به ؟

والاجابة عن هذا السؤال عسيرة احيانا ، خصوصا حيال الغرباء ، ولكنها في تلك المناسبة بالذات كانت ميسورة ، فسرعان ما لمحت شيئا اعترمت ان ابدي له اعجابي به .

وبينما الشاب يزن مطروفي. قلت له في لهجة مخلصة : «لكم اتمنى لو كان لي مثل شعرك الفاحم اللماع !» فنظر الي الشاب وهو نصف

ذاهل ، وقد اشرق وجهه سرورا وقال في تواضع : «حقا ؟ انه ليس في مثل بهائه الاول !» فاكدت له انه ما زال جميلا ؟ اخاذا .. وقد سر لذلك ايما سرور ، وقال : ان كثيرين فلبى قد ابدوا اعجابهم بشعره !
واراهن ان هذا الشاب قد ذهب الى منزله ظهر ذلك اليوم وهو يكاد يسير على الهواء ! وارهن انه ما ان دلف الى منزله حتى قص ما جرى بيني وبينه على زوجته وارهن انه تطلع الى صورته في المراة وقال لنفسه : «حقا ! انه شعر جميل !»

تسألني ماذا جنيت من وراء ذلك؟ او يتحتم ان اجني شيئا ؟ افترض ان تمثل للانانية البغيضة فلا تهب شيئا من السعادة لغيرك من الناس دون ان تنتظر جزاء ولا شكورا ؟ افترض ان تظل نفسك مطبقة بعضها على بعض ، كالثمرة الفجة التي تضر ولا تنفع ؟ اذن لاستحققت الخيبة والاخفاق في الحياة !

بلى . لقد جنيت شيئا ولم اتكلف في سبيله مالا ولا جهدا : جنيت الاحساس بانني وهبت هذا الشاب شيئا دون ان يكون في طوقه هو ان يهني شيئا في مقابله ! وهذا ، ولا شك ، احساس يرضيك ، ويظل مائلا بذاكرتك امدا طويلا .

ثمة مبدأ على جانب عظيم من الاهمية في السلوك الانساني لو عملنا به لما وقعنا في المشكلات قط ذلك هو : «اجعل الشخص الآخر يحس دائما بأهميته» .

لقد ظل الفلاسفة على مر العصور يبحثون في قواعد العلاقات الانسانية ، ومن هذا البحث الطويل كله خرجوا لنا بمبدأ ليس هناك ما هو اسمى منه ، مبدأ علمه «زردستار» للمجوس في بلاد فارس منذ ثلاثة الاف سنة ، ووعظ به «كونفوشيوس» اهل الصين منذ اربعة وعشرين قرنا ، ولقنه «لاوتي» لتلاميذ الطاوية في وادي «هان» ، وبشر به «بوذا» على ضفاف نهر «الجانجز» المقدس قبل الميلاد بخمسمائة سنة واوردته الكتب الهندوكية قبل ذلك بألف عام ، ونادى به السيد المسيح في تلال ارض يهوذا الصخرية منذ تسعة عشر قرنا ، بل نادى به كل نبي في امته ، وكل حكيم في عصره ، ذلك هو : «احب لأخيك ما تحب لنفسك» !

انت تريد استحسان الناس لك ، وتريد اعترافا بقدرتك وقيمتك ، وتتعطش الى ان تكون ذا شأن في دنياك الصغيرة ، وتأبى ان تستمع الى مداينة رخيصة ، او تعلق مجرد من الاخلاص وانما تبغي «تقديرا»

مخلصا ، وترغب في ان يكون اصدقاؤه ومعارفك على حد قول «شواب» :
«مصرفين في تقديرهم لك ، مبذرين في مديحهم اياك» .. كلنا يريد
ذلك .. فدعنا اذن ، نتبع هذا المبدأ الذهبي الذي هو : دعنا نمنح الآخرين
ما نحب ان نمنحه .

كيف ؟ اين ؟

الجواب هو : طول الوقت ، وفي كل مكان !

سالت مرة موظف الاستعلامات في «شركة راديو سيتي» عن نمرة مكتب
«هنري سوفين» . وكان الموظف يرتدي بزة رسمية اتيقة ، واراد ان
يزهو أمامي بإجادته لعمله ، فاجاب في وضوح وجلاء : «هنري سوفين
(لحظة من الصمت) .. الطابق رقم ١٨ (لحظة من الصمت) .. غرفة
رقم ١٨١٦» .

واتجهت الى المصعد ، ولكنني توقفت فجأة ، وعسدت اليه اقول :
«أريد ان أهنئك على المقدرة الفائقة التي اجبت بها عن سؤالتي . لقد كنت
غاية في الدقة والوضوح . لقد فعلت ذلك كفنان مبدع ، وهذا شيء
تستحق عليه التهنئة !»

واهتز الفتى سرورا ، وجعل يفسر لي ماذا كان يعني بكل لحظة من
لحظات الصمت ، ولماذا نطق بكل عبارة بطريقة التي نطقها بها ، وجعلته
كلماتي يصلح وضع رباط عنقه استكمالا للزهو الذي استشعره !
وبينما انا انطلق الى الطابق الثامن عشر ، تولاني الاحساس بالنسي
ساهمت ، بعض الشيء ، في ترويع «الاحساس بالسعادة الانسانية» !



وليس عليك ان تنتظر حتى تعين سفيرا لدى فرنسا لكي تستخدم
هذه الفلسفة ، بل انك تستطيع ان تفعل بها فعل السحر في كل يوم ،
ونع كل انسان !

فمثلا ، اذا جاءتك خادمة المطعم تحمل صحننا من البطاطس المسلوقة
وكنت قد طلبت بطاطس محمرا ، فقل لها : «آسف اذ أزعجتك . ولكنني
افضل البطاطس المحمر على الطريقة الفرنسية» فستجيب : «لا ازعاج
اطلاقا» وستسر بخدمتك لانك اظهرت احتراما لها .

عبارات كهذه .. «آسف لازعاجك» او «هل اطمع في ...» و«هل
تفضل» ، و«هل تسمح ..» ، و«اني اشكر لك ..» تفعل فعل البحر

في نفوس الناس ، وتقطر الزيت في عجلة الحياة اليومية التي تدور
متشابهة في سام وملل !

هل قرأت إحدى روايات «هول كين» ملايين لا حصر لها من الناس
قرأت رواياته . كان هذا الرجل ابن حداد ، ولم يقض في المدرسة أكثر
من ثماني سنوات ، وبرغم ذلك فقد أصبح ، فيما بعد ، من أوفر رجال
الادب ثراء !
وهذه هي قصته :

كان «هول كين» يهوى من الشعر القصائد القصيرة ، فالتهم كل ما
انتجه «دانييل جابريل روسيتي» ، وألقى محاضرة بتفنى فيها بشعر
«روسيتي» ، وأرسل نسخة منها الى «روسيتي» نفسه ! وقد سر
«روسيتي» لذلك أبلغ السرور ، ولا يبعد أن يكون قد قال لنفسه : «إذا
كان هنالك شاب له مثل هذا الرأي في فني فلا بد وأن يكون ذكيا أريبا» !
ومن ثم دعا «روسيتي» ابن الحداد الى لندن ليشتغل سكرتيرا خاصا له !
وكانت تلك نقطة التحول في حياة «كين» وكان بحكم منصبه هذا يلتقي
بأشهر الشخصيات الادبية والفنية في ذلك الحين ، وقد انتفع بمخالطتهم ،
ودب فيه الأمل بفضل تشجيعهم ، فاتخذ له وجهة خاصة في ميدان
الادب رفعت اسمه عاليا . . وقد أصبح بيته ، «جربيا كاستل» في جزيرة
«مان» كنية الزوار من أقاصي الأرض ، بعد وفاته ، وخلف تركة تقدر
بمليونين وخمسمائة ألف ريال !

ومن يدري ؟ فربما مات «هول كين» فقيرا معدما ، منسيا لو لم يكتب
الى رجل شهر مبديا اعجابه به !
نعم . كان «روسيتي» يعتبر نفسه شخصا مهما ، ولكن ليس بغريب ،
فكل منا يعتبر نفسه شخصا مهما . . بل مهما جدا !

هل تعتقد أنك أصفى معدنا من اليابانيين ؟ الحقيقة أن الياباني يعتبر
نفسه أصفى منك معدنا . . فالياباني المحافظ يشتعل غضبا لو رأى رجلا
«ابيش» يراقص سيدة يابانية ! وهل تعتبر نفسك أرقى من الهندوكي ؟!
هذا ظنك أنت ! أما الهندوكي فيشعر بسموه عليك ، حتى أنه لا يمس
طعاما وقع عليه ظلك .

وهل تظن أنك أرفع قدرا من الاسكيمو ؟ مرة ثانية أنت مخطيء ! فهل
تعرف ماذا يظن بك الاسكيمو ؟ أن من الاسكيمو طائفة من المواطنين
الكسالى الذين لا تقع فيهم ، ولا يعهد اليهم بعمل ، وهؤلاء يسميهم
الاسكيمو «الرجال البيض» تعبيرا عما يشعرون به نحو البيض من احتقار

وازدرء !.

نعم . كل امة تشعر انها ارقى ، واعرق ، وارفع قدرا من الاسم
الاخري ، وهذه هي الوطنية المتطرفة التي تولد الحروب . اذ كل رجل
تلقاه يكاد يشعر انه احسن منك ، في ناحية ما على الاقل ، وليس هناك
الا سبيل واحد يفضي بك الى قلبه ، ذلك هو ان تشعره - بطريقة
مباشرة - انك تعترف بأهميته ، وانك تعترف بذلك في اخلاص !
تذكر قول ايمرسون : «كل شخص القاه ، يفوقني في ناحية واحدة
على الاقل ، وفي هذه الناحية يمكن ان آخذ عنه واتعلم منه» .
اقص عليكم قصتين واقعتين ، طبق فيهما اثنان من رجال الاعمال
الذين يدرسون برنامجي هذه المبادئ فحصلوا على اروع النتائج .
اما القصة الاولى فبطلها رجل من رجال القانون يفضل الا يذكر
اسمه فلندعه مستر «س» .

ارتحل مستر «س» عقب انضمامه الى معهدي بمدة وجيزة الى «لونيغ
ايلاند» في صحبة زوجته ليزورا بعض اقاربهما وهناك قصدا الى عمه
وزوجته عجوز ، حيث تركته زوجته وخرجت لتزور بعض اقاربها
الآخرين . ولما كان يتحتم على مستر «س» ان ينهي الى طلبة فصله بنتيجة
تطبيقه لمبدأ «اظهار التقدير للناس» فقد فكر في ان يبدأ العمه العجوز .
والقى مستر «س» نظرة في ارجاء البيت فاحصة ليرى اي الاشياء فيه
يسعه ان يبدي تقديره له ، وما لبث ان سأل العمه العجوز : «الم يشيد
هذا البيت في نحو عام ١٨٩٠ ؟» فاجابته العجوز «بلى هذا على وجه
التحديد هو العام الذي بني فيه !» .

فقال : « انه يذكرني بالبيت الذي ولدت فيه . انه
جميل ، قوي البناء ، فسيح الارضاء ، متعدد الفرف ،
وانه لمن سوء الحظ ان مثل هذه البيوت لم تعد تشيد في هذه الايام» .
واقتره السيدة العجوز قائلة : «نعم . فان شباب هذه الايام لا يهتمون
بالبيوت الجميلة ، كل ما يريدونه هو شقة ضيقة ، وثلاجة كهربائية ،
وسيارة يسرحون بها طيلة اليوم» ثم اردفت في صوت مرتجف لفرط ما
يحمل من الذكريات السعيدة : «لقد قام هذا البيت على الحب ، حلمنا
به ، زوجي وأنا ، وظللنا نحلم به مدى سنوات قبل ان نخرجه الى حيز
الوجود ، ولم نستخدم مهندسا ، بل وضعنا تصميمه بأنفسنا» . ثم
طاقت به العمه العجوز حول المنزل ، فأبدى تقديره الصادق للتذكريات
الجميلة التي جمعتها خلال رحلاتها مع زوجها ، من اوان خزفية ، ولوحات
ايطالية ، وستائر حريرية كانت يوما معلقة في قصر فرنسي عظيم .

يقول ستر «س» : « فلما فرغنا من جولتنا بأنحاء المنزل اقتادتنني العمة الى الحديقة » حيث الجاراج « ، وهناك وجدت سيارة «باكار» فخمة تكاد تكون جديدة لم تمس ، وقالت لي العمة في لهجة رقيقة : «لقد اشتري زوجي هذه السيارة قبل ان يقضي بعمدة قصيرة ! ولم اركبها قط منذ وفاته : انك يا مستر «س» تقدر الاشياء الجميلة ذات الذكرى العزيزة ، فخذ هذه السيارة ، انها لك مع اخلص تحياتي» ... واخذت بهذه المفاجأة ، وقلت «كيف يا عمتي ؟ انني اقدر كرمك طبعاً ، ولكنني لا استطيع ان اقبل عطيتك ، انني لست حتى قريباً لك ، ولديك اقارب كثيرون ، يودون ان تكون لهم هذه «الباكار» . فهتفت السيدة المعجوز في ازدراء : «اقرب ؟! نعم : لدي اقارب لا هم لهم سوى انتظار موتي كي يظفروا بهذه السيارة ! ولكن بعداً لهم !» فعدت اقول لها : «حسناً اذا كنت لا تريد ان تعطيتها لاجد منهم فلماذا لا تبيعها ؟» فهتفت مرة اخرى : «ابيعها ؟! اتحبنى ابيع هذه السيارة ؟! اوتظن انني اطيع ان ارى الغرباء يروحون امامي ويغدون بهذه السيارة ؟! .. هذه السيارة التي اشتراها زوجي لي انا ؟ انني سأهديها لك يا مستر «س» فانت تقدر التذكارات حق قدرها !» وحاولت التملص بشتى السبل من قبول السيارة ، ولكنني كفت خشية ان اؤذي مشاعرها !» .

ان هذه السيدة المعجوز التي يضمها بيت كبير حافل بتذكارات غرامها البائد ، كانت تتلف الى شيء من التقدير ، والاعتراف بأهميتها . . لقد كانت ذات يوم شابة حسناء يخطب ودها الشبان ، وقد بنت هذا البيت الكبير الذي وهبته حرارة الحب دفئها ، وجمعت له التحف من انحاء اوروبا . فلما بلغت خريف العمر ، وقضي عليها ان تعاني الوحدة القاسية التي فرضتها عليها سنّها ، اصبحت تتلف على شيء مما اعتادته من التقدير المخلص ، والاعتراف بقدرها . فلما وجدت من يقدّر عليها هذا التقدير - في شخص مستر «س» - لم تجد اقل من سيارة «باكسار» تهديها له لتعبر بها عن امتنانها وشكرها ! .
واليك القصة التالية :

لقد اخترع «جورج ايستمان» - المعروف باسم «كوداك» - الشريط الحساس الذي جعل التصوير الفوتوغرافي ، فضلاً عن «السينما» امراً ممكناً ، فجمع من وراء ذلك ثروة تقدر بمائة مليون ريال ، وارتفع الى مصاف مشاهير رجال الاعمال ، ولكنه برغم ذلك كان يتوق الى التقدير والاعتراف بقيمته . . تماماً مثلي ومثلك ! .

ومنذ عدة سنوات مضت ، شرع إيستمان في بناء «مدرسة إيستمان للموسيقى» في «روشستر» ، ومسرح «صالة كلبورن» الذي ارد به تخليد ذكرى امه . ورغب «جيمس آدامسون» مدير «شركة المقاعد الفخمة» في نيويورك ان يتعهد تزويد المسرح بالمقاعد التي تنتجها شركته ، ومن ثم اتصل بمهندس البناء الذي استخدمه «إيستمان» وطلب منه ان يحصل له على موعد لمقابلة إيستمان .

وفي الموعد المحدد كان آدامسون على باب جورج إيستمان ، حيث قابله المهندس وحذره قائلاً : «انا اعلم انك تسمى الى عقد صفقة مربحة ، ولكنني أحذرك الا تمكث في حضرة «إيستمان» اكثر من خمس دقائق ، فهو رجل حاد الطبع ، كثير العمل ، فأوجز في حديثك بقدر طاقتك» . . فوعد آدامسون بأن يعمل بنصيحته .

ولما دلف آدامسون بصحبة المهندس الى مكتب إيستمان ، الفاه مكبا على كومة من الورق فوق مكتبه ، فلما فرغ من فحصها ، قدمه المهندس اليه ، وهنا أسرع آدامسون يقول : «أود أولاً يا مستر إيستمان ان ابدي لك اعجابي الشديد بأثاث غرفة مكتبك . وانت تعلم انني أشتغل بتأثيث المنشآت الكبرى ، ولكنني لم ار في حياتي اثاثا بهذه الروعة !» فأشرق وجه إيستمان واجابه ببشاشة : «انت تذكرني بشيء قد نسيته تماماً ! انه اثاث جميل ، اليس كذلك ؟! لقد راقني عندما استحضرته لأول مرة ، ولكنني الان ، لفرط انشغالي بالعمل ، قلما القى نظرة على محتويات غرفة مكنتي » .

وتمشى آدامسون في الغرفة ، وجعل يمسح بيده على خشب الابواب والنوافذ ، وهو يقول : «هذا من البلوط الانجليزي ، اليس كذلك ؟ ان له لمعة تختلف عن لمعة البلوط الايطالي» واجاب إيستمان : «نعم انه بلوط انجليزي مستورد ، لقد انتقاه لي صديق متخصص في صناعة الاخشاب » .

ونفض إيستمان وجعل يطوف بآدامسون في أرجاء الغرفة الفسيحة ، وهو يحدثه عن ظروف تصميمها ، وتأثيثها ، فلما وقفا امام النوافذ ، اشار إيستمان من خلالها باصبعه الى طائفة من المنشآت التي اسسها ، وحاول بوساطتها ان يسهم في خدمة الانسانية كجامعة روشستر ، والمستشفى العام ، ومستشفى الاطفال ، فهناك آدامسون بحرارة ، واثنى على الارحية التي حفزته على تخفيف ويلات الانسانية ! .

وفتح إيستمان صندوقاً زجاجياً ، وأخرج منه اول آلة تصوير اقتناها

في حياته ، وقد اشتراها من رجل انجليزي . وسأله آدامسون عن كفاحه المبكر في معترك الحياة ، فتكلم ايستمان عن فقره ايام طفولته وصباه ، وكيف كانت امه الارملة تشرف على شئون البيت ، بينما هو يكدّ في عمله باحدى شركات التأمين لقاء عشرين قرشا في اليوم !

واستدرجه آدامسون الى الحديث ، ببضعة اسئلة اخرى ، وراح ينصت له في شغف واهتمام وهو يروي قصة تجاربه في التصوير بالورق الحساس ، وكيف كان يصل الليل بالنهار في العمل دون أن يصيب غير اغفائة قصيرة ، وكيف كان ينام مرتديا ثيابه احيانا حتى لا يضيع وقتا في ارتدائها إذا استيقظ .

ولقد حذر المهندس آدامسون الا يمكث اكثر من خمس دقائق ، ولكن ساعتين انقضتا وما زال آدامسون في حضرة ايستمان .

اخيرا التفت ايستمان الى آدامسون وقال له : «عندما كنت فسي اليابان ابعت بعض المقاعد وأحضرتها معي ووضعتها في شرفة منزلي فكان ان محت الشمس طلاؤها ، فاشتريت بعض الطلاء وأعدت طلاؤها بنفسي ، اتريد ان ترى كيف اظلي الكراسي ؟ تعال الى بيتي وتغدّ معي» .

وذهب آدامسون ، فلما تناولا الغداء اطلعه ايستمان على المقاعد التي ابتاعها من اليابان ، ولم يكن المقعد منها يساوي اكثر من ريال ونصف ريال ، ولكن جورج ايستمان كان فخورا بها لأنه طلاها بنفسه !

وارتفعت قيمة العطاء لتأثيث المسرح الى ٩٠.٠٠٠ ريال ! فمن ظننه حصل عليه ؟ ... جيمس آدامسون طبعاً !



اين ينبغي لك ولي ان نبدا بتطبيق هذه التعويذة السحرية : التقدير؟! لماذا لا نبدا في عقر دارنا ؟ انا لا اعرف مكانا اخر اشد من بيوتنا حاجة الى ذلك ، ولا اشد منها حرمانا !

لا بد ان لزوجتك اوجه كمال .. او على الاقل لا بد انك ظننت ذلك عندما اقدمت على الزواج منها ! فبالله ، كم مضى من الزمن على المرة الاخيرة التي ابدت فيها اعجابك بجمالها ؟ كم ؟

كنت في رحلة صيد بدلنا نهر «ميراميش» في «نيوبرونسويك» ، عندما وقع نظري على جريدة محلية ، فقرأت كل ما فيها ، بما في ذلك الاعلانات، لكي اقتل الوقت في معسكر الصيد النائي .. وقد وجدت في تلك

الجريدة مقالا للكاتبة الدائمة الصيت «دوروثي ديكس» أعجبت به لدرجة انني فضلته عن الجريدة واحتفظت به !.

قالت «دوروثي» في مقالها ذلك انها ضاقت بالاستماع الى النصائح العقيمة التي تزجي للعراس والعرسان ، وأجدى من هذا ان ينتحسي شخص مجرب حكيم بالعريس ويقول له : لا تتزوج حتى تقبل صخرة «بلارني» (١) عسى الا تنقطع عذوبة حديثك عن زوجتك ، وأعلم ان امتداح المرأة قبل الزواج هو من قبيل المثل والانعطاف ، اما امتداحها بعد الزواج فهو من قبيل الضروريات للمحافظة على راحة البال والهناء العائلي، ان الحياة الزوجية ليست ميدانا لاثبات الاخلاص وحسن النية بقدر ما هي للكماسة وحسن التدبير .

اذا اردت ان تحظى براحة البال في حياتك الزوجية فلا تنتقد الطريقة التي تدبر بها زوجتك شئون البيت ، ولا تعقد المقارنات بين ما تفعله زوجتك وما تفعله امك او شقيقتك ، ولكن كن ، على النقيض ، ممتدحا دائما لتدبيرها ، وهنيئ نفسك جهزا على انك قد تزوجت من امرأة جمعت بين محاسن «فينوس» ، و«ميرفا» و«ماري آن» !.

وحتى لو وجدت قطعة اللحم التي امامك كأنها قدت من الجلد ، ولو وجدت الخبز كالحجر الصلب ، فلا تشك ، ولا تسخط بل ابد ملاحظة عابرة كقولك : «ان اللحم لم يصل الى حد الكمال المعتاد ، وسوف تعمل زوجتك ، بعدئذ ، على ان يأتي الطعام محتفظا بحسن ظنك فيه ! ولكن لا تتحول من السخط الى التقدير ، من الانتقاد الى الامتداح فجأة ودون تمهيد ، فقد تشتبه زوجتك في حسن نواياك.. بل استحضر لها الليلة شيئا من الزهور ، او صندوقا من الحلوى، وأفضل من هذا ، استحضر لها كذلك ابتسامة مشرقة ، وبعض العبارات المخلصة . ولا تقل : «اي والله ينبغي ان أفعل هذا» .. بل افعله ! فلو ان اكثر الأزواج - والزوجات - فعلوا هذا ، فليت شعري اتظل زيجة من كل

١ - تقول اسطورة انجليزية انه كانت في حصن «بلارني» ، بابرلندا ، صخرة كل من يقبلها يوهب القدرة على الكلام اللين اللطيف . وهذا شبيه بما يجري بين العوام في مصر من إطعام العروس قطعة من السكر كي يكون كلامها في مثل حلاوته !

ست زيجات تتحطم على اعتاب محاكم الطلاق ؟.



اتود-ان تعلم كيف توقع امرأة في حبك ؟.
حسنًا ، ها هو ذا السر ، هو ليس من بنات افكاري ، بل انسي
اقترضته من «دوروثي ديكس» اذ تقول :
«قابلت ، ذات يوم رجلا قبض عليه متلبسا بتهمة تعدد الزوجات
(وعلى فكرة ، لقد قابلته في السجن !) ، وسمعه ان يكتسب قلوب ثلاث
وعشرين امرأة - وان يكتسب رصيدهن في المصارف ايضا ! - فلما
سألته كيف كان يوقع النساء في حبائل حبه ، قال انه لم يستخدم
الخداع ابداً، كل ما كان يفعله هو ان يحدث المرأة عن نفسها طول الوقت!»
وهذه الخطة تنفع مع الرجال كذلك ، قال دزرائيلي : «حدث رجلا عن
نفسه بنصت لك ساعات !» .
فاذا كنت تريد ان يحبك الناس ، فاتبع القاعدة رقم ٦ :

اسبغ التقدير على الشخص الآخر واجعله يشعر بأهمية

اجمال

ست طرق لكي تحبب الناس اليك

- القاعدة رقم ١ : اظهر اهتماما بالناس .
- القاعدة رقم ٢ : ابتسم .
- القاعدة رقم ٣ : اذكر ان اسم الرجل هو اجمل واحب الاسماء اليه .
- القاعدة رقم ٤ : كن مستمعا طيبا وشجع غيرك على الكلام عن نفسه .
- القاعدة رقم ٥ : تكلم فيما يسر محدثك ويلذ له .
- القاعدة رقم ٦ : اسبغ التقدير المخلص على الشخص الآخر ، واجعله
يشعر بأهميته .

الجزء الثالث

اثنى عشرة طريقة لكي تجتذب الناس الى وجهتك

**** معرفتي ****

www.ibtesama.com/vb

منتديات مجلة الإبتسامة

الفصل الاول

لا تجادل

كنت مدعوا الى مأدبة لتكريم سير «روس سميث» . وبينما نحن جلوس الى مأدبة العشاء ، روى الرجل الذي يجلس بجواري قصة محورها هذه العبارة «ثمة قدرة الهية تكيف مصائرنا برغم ارادتنا» ، وزعم ان هذه العبارة من الكتاب المقدس وكان مخطئا ! فلكي ارضي احساسى بالاهمية، شكلت من نفسي لجنة متطفلة لتصحيح قوله ! واندفع الرجل يدافع عن وجهة نظره في اصرار عنيد : «ماذا ؟ شكسبير ؟! هذا محال ! هذه العبارة من الانجيل وانا على يقين !» .

كان المتحدث يجلس الى يميني ، وكان مستر «فرائك جاموند» ، وهو صديق قديم ، يجلس الى يساري ، وقد افرد مستر جاموند سنوات طويلة من عمره لدراسة شكسبير ، فوافقنا - المتحدث وانا - على ان نحتكم اليه ، وانصت اليه مستر جاموند ثم ركمني بقدمه ركلة خفية وقال

لي : «انك مخطيء ، هذه العبارة من الانجيل !» .

وفي خلال عودتنا قلت لمستر جاموند : «اصدقني القول ، ألم تكن العبارة من شكسبير ؟» فأجاب : «طبعاً من هاملت الفصل الخامس ، المنظر الثاني .. ولكننا كنا ضيوفاً في مادية يا عزيزي ، فلماذا تسيء الى احد الضيوف بأن تثبت له انه مخطيء ؟ أسيحمله ذلك على استلطافك ؟ لماذا لا تدعه يحتفظ بوجهة نظره ؟ انه لم يسألك رأيك ، ولم يكن يريد ، فلماذا تجادله ؟ تجنب دائماً الزاوية الحادة !» .

«تجنب دائماً الزاوية الحادة» .. لقد مات الرجل الذي قال هذه العبارة ، ولكن الدرس الذي القاه عليّ ما زال راسخاً في نفسي ، وقد كنت في ميسس الحاجة الى هذا الدرس ، لانني كنت مجادلاً عنيفاً .

فحين كنت صبياً اعتدت ان أجادل في كل شيء ، فلما ذهبت الى الجامعة درست المنطق لاستعين به على الجدل ، وزحت أسهم فسي المناظرات ايا كان موضوعها . كان عليّ ان أشبع «حب الظهور» بأيّ ثمّة ! وأخيراً بدأت أدرس المناظرة وطرق الجدل في نيويورك ، وأوشكت ذات يوم - وكم يخجلني هذا !.. ان اضع كتاباً في هذا الموضوع ! ولقد خرجت من هذا كله بنتيجة واحدة ، هي ان ثمة طريقة واحدة لكسب تكسب جدالاً ، تلك هي ان تتجنبه كما لو كان حية رقطاء ، او زلزلاً مدمراً ! .

نعم . لا يمكنك ان تفوز قط في جدال ، لانك سواء انتصرت ام هزمت فأنت خاسر على اي حال . لماذا ؟ هب انك فنتدت اقوال الشخص الذي تجادله ، وحطمت وجهات نظره ، وسفقت اقواله ، فما الذي يحدث ؟ قد تحس بالرضى والارتياح ، ولكن بماذا يحس هو ؟ انه لن يسلم بانتصارك ابداً ما دامت قد جرحت كبريائه وخدشت اعتباره . وثمة حكمة مأثورة تقول : «الرجل الذي أرغم على ان يعتقد ما ليس يعتقد لا يزال عند اعتقاده الاول !» ، وقد رسمت «شركة بن للتأمين على الحياة» سياسة حميدة لمدوبيها ، ليس لاحدهم ان يحيد عنها ، تلك هي : « لا تجادل » !



منذ سنوات مضت التحق بمعهد رجل ايرلندي مولع بالجدال والتحدي . كان يشتغل وسيطاً لاحدى شركات سيارات النقل ، ولكنه لم

يصادف نجاحا يذكر ، ولهذا لجأ الي فاستكشفت ان سر اخفاقه هو طول باعه في اللجاجة والجدال !

وعندئذ لم يكن همي الاول ان اعلم «باتريك اوهر» - وهذا هو اسمه - كيف يتكلم ، بل كان همي الاول ان ادربه على الا يتكلم ! ومستر «اوهر» الان في القمة وبين وسطاء شركة «هوايت» للسيارات في نيويورك، فكيف تأتي له ذلك ؟ ها هي قصته كما رواها :

«دخلت يوما مكتب عميل كنت أرغب في ان ابيعه سيارة جديدة ، فلما ان علم بمهمتي حتى صاح : «ماذا ؟ سيارة من «هوايت» انها اسوأ السيارات جميعا ، بل انني لا اقبلها لو اعطينني اياها بلا مقابل ! انني سأشتري سيارة من شركة «هوسيت» !» «وعندئذ قلت له : «خيرا تفعل يا سيدي . ان سيارات هوسيت مشهود لها بالجودة وقوة الاحتمال . ثم ان «شركة هوسيت» شركة طيبة ، وبائعوها رجال طيبون» . وسرعان ما زالت عن الرجل حديثه الاولى . فلم يبق هناك مجال للجدال ما دامت قد اقررت على وجهة نظره ! انه لن يقضي طول اليوم يقول «ان سيارة «هوسيت» احسن» ما دمت انا قد وافقته على ذلك . وانتهزت فرصة سكوته ، فرحت أطرق نواحي القوة في سيارات «هوايت» ، والفروق الدقيقة بينها وبين سيارات «هوسيت» ، فلم اغادر مكتبه ذلك الصباح حتى كنت قد بعته سيارة جديدة !

«وقد مر بي زمن كانت فيه عبارة جارحة كتلك التي فاه بها العميل، تجعل الدم يغلي في عروقي فاشن على العميل حربا عوانا ، واهاجم سيارات «هوسيت» في قسوة عنيفة ، وكلمما ازدددت هجوما على «هوسيت» كلما استمسك المشتري براه . في افضليتها ، وكلمما امعن المشتري في الجدال كلما كان ادنى الى شراء بضاعة منافسي !

وانا اذ انظر اليوم الى الماضي ، اعجب كيف وسعني ان ابيع شيئا على الإطلاق ! لقد ضيعت سنين من عمري ، على غير طائل في الجدال والشجار .

يقول بنجامين فرانكلين : «اذا جادلت ، وتحديت ، وناقضت ، فربما استطعت ان تنتصر احيانا ، ولكنه نصر أجوف ، لانك ستخسر ، على اي حال ، حسن علاقتك بمحدثك . فماذا تفضل : انتصارا أجوف ، ام علاقة طيبة بالرجل ؟ فانت قلما تفوز بالاثنين معا !»

وقد نشرت جريدة «بوسطن ترانسكريب» ذات مرة هذا النظم الرمزي :

«هنا يرفد جثمان «وليم جراي»
«الذي عاش مجادلا ومات مجادلا»
«كان الحق في جانبه ، وظل محقا دائما»
«ولكنه مات تماما كما لو كان مخطئا» .

نعم قد يكون الحق في جانبك ، وقد تظل محقا دائما في جدالك ،
ولكن محاولتك الناء راي الشخص الاخر صائرة الى عقم مؤكد ! تماما كما
لو كنت مخطئا !.

صرح «وليم ماك آدو» وزير الخزينة في عهد الرئيس «ودرو ولسون»
انه تعلم من السنوات التي قضاها في معترك السياسة ، ان من المحال ان
تقهر بالجدال رجلا جاهلا !.

«رجلا جاهلا» ؟! بل انك تتلطف في سوق العبارة يا مستر ماك آدو ،
فقد دلتني تجاربي على انك قد تتوصل الى اي شيء الا ان تغير اعتقاد
اي رجل - بغض النظر عن مستوى علمه وذكائه في اية معركة كلامية .
قال بوذا : «لا تنتهي الكراهية ابدا بالكراهية ، وانما تنتهي بالحب»
وكذلك الجدل لا ينتهي ابدا بالجدال ، وانما بالكياسة ، والتلطف ،
والرغبة الصادقة في ان تقف على وجهة نظر الشخص الاخر .

وقد لام لنكون ذات مرة ، احد الضباط الشبان على نزوعه السي
الجدال العنيف مع زملائه ، قائلا : «لا يجد الرجل الذي يتطلع لتحقيق مثله
العليا زمنا ينقعه في الجدل على غير طائل . انه اذن لا يقوى على احتمال
الشدائد بدليل فقدته السيطرة على نفسه ! سلم بالاشياء الهامة التي تكون
حججك فيها مساوية لحجج محدثك ، وسلم بالاشياء التافهة ولو كانت
للاحدثك كل الحجج ؟ فان نخلي الطريق للكلب العقور خشية ان يعضنا :
خير من ان نقتله بعد اذ يعقرنا ، فان قتله ، في هذه الحال ، لن يفيد في
علاج عضته شيئا !» .

فلكي تجتذب الناس الى وجهة نظرك ! اتبع القاعدة رقم واحد :

لا تجادل .. واعلم ان افضل السبل لكسب جدال هو ان تتجنبه .

الفصل الثاني

وصفة مجربة لخلق الأعداء

عندما كان «ثيودور روزفلت» رئيسا للجمهورية، صرح بأنه لو استطاع ان يكون على صواب ثلاثة ارباع الوقت لبلغ حد الكمال ، فيما يرى ! فاذا كان هذا هو الكمال في رأي رجل من اشهر رجال القرن العشرين فماذا عنك وعني ؟!

لو وسعك ان تثق بأنك على صواب نصف الوقت فقط لامكنك عندئذ، ان تذهب الى «وول ستريت» - حي الاعمال في نيويورك - وتكسب مليون ريال في اليوم ، وان تشتري لك «يختا» بخاريا ، وتزوج من غادة هيفاء ! واذا لم تستطع ان تثق بأنك على صواب نصف الوقت ، فكيف تقول للناس انهم مخطئون ؟.

ان في وسعك ان تقول للرجل انه مخطيء بمجرد نظرة ، او لفظة ، او اشارة ، وتكون في ذلك بليغا بلاغتك فيما لو استخدمت الالفاظ . واذا قلت لرجل انه مخطيء ، فهل تريد ان يترك على ذلك ؟ ابدا . فانك قد سددت الى ذكائه ، وحكمه ، وكبريائه ، واعتباره ضربة مباشرة

ولكنها لن تجعله يحيد عن رأيه . نعم ، في استطاعتك ان تفرقه في بحر من منطق «افلاطون» او «ايمانويل كانت» ، ولكنك لن تغير من رأيه شيئا ما دمت قد جرحته كبرياءه .

لا تبدأ حديثا قط بقولك لمحدثك : «سأثبت لك هذا او ذاك» فان هذا القول يعدل قولك : «انني اذكى واقدر منك ، وسألقي عليك درسا لالهي ما يدور بلدهنك» هذا تحدي يستثير العناد ، ويحفز على النضال حتى قبل ان تبدأ حديثك ! .

اذا كنت ستثبت شيئا فلا تعلن ذلك سلفا . بل اثبت في كياسة ولباقة حتى لا يكاد يشعر احد بانك فعلت ! . قال لورد شترفيلد ينصح ولده : «كن احكم الناس اذا استطعت ، ولكن لا تقل للناس ذلك» .

انني لا اومن اليوم بشيء كنت اومن به منذ عشرين عاما اللهم الا «جدول الضرب» وحتى هذا اتشكك فيه عندما أقرأ كتب «اينشتين» - وفي خلال عشرين سنة اخرى قد لا اومن بشيء مما ذكرت في هذا الكتاب ، فلست الان واثقا من شيء كما اعتدت ان اكون ! .

قال سقراط لاتباعه في اثينا : «انا لا اعلم شيئا علم اليقين الا انني لا اعلم شيئا» ! .

فاذا قال متحدث شيئا وظننته خطأ - وقد تجزم بأنه خطأ ! - اليس من الافضل ان تقول له : «انني ارى رأيا اخر ، ولكني قد اكون مخطئا ، فكثيرا ما أخطئ . . . فاذا كنت مخطئا فاني احب ان تصحح لي خطئي ، فدعنا نختبر الحقائق» .

هناك سحر ، اي سحر ، في عبارات كهذه «قد اكون مخطئا» ، و«انا كثيرا ما أخطئ» و«دعنا نختبر الحقائق» فلا احد يستطيع ان يعترض على قولك «قد اكون مخطئا» ، وثق انك لن تقع في المشكلات ما دمت تسلم بانك قد تكون مخطئا فهذا كفيلا بأن يوقف كل جدال ، ويبث في محدثك روح العدل والانصاف ، فيحاول ان يتخذ الموقف نفسه الذي اتخذته ، ويسلم بأنه هو الآخر ، قد يكون مخطئا ، فاذا اصررت بعد هذا ، على ان تقول للناس انهم مخطئون ، فاقرأ الفقرة التالية كل صباح قبل الافطار، انها من كتاب الاستاذ «جيمس هارفي روبنسون» بعنوان «خلق العقل» (١) .

1 — Jones Harvey Robinson, «The mind in the making».

«قد تغير احيانا ما بانفسنا دون صعوبة او غضاضة ، ولكننا متى ادلينا برأي وقيل لنا اننا مخطئون ، تمسكنا به ، ولم نتزحزح عنه قيد شعرة . والسهولة التي نكون بها آراءنا وعقائدنا ، في مبدأ الامر ، تدعو حقا الى الدهشة ، ولكننا لا نلبث حتى نمثليء ايمانا بها وتغصبا لها، حتى ليستعصي علي امره ان يسلبنا اياها ، ذلك لاننا نضعها مع كرامتنا واحساننا باهميتنا في كفة واحدة .

ان «ضمير المتكلم» هو اهم محرك للشئون الانسانية جميعا وان نعتدل في استخدامه لئلا ابتداء الحكمة انحققة ، اننا نعلق على ضمير المتكلم اقصى الاهمية ، سواء الحق بكلمات كهذه «عشائسي» ، و«كلامي» ، و«بيتي» ، او اضعيف اني كلمات كذلك «ابي» ، و«وطني» ، و«الهي» ولن تجد احدا يسلم في سهولة ، بأن ساعته مخطئة ، او ان سيارته ليست جميلة ولن يسلم احدا بأنه مخطيء في معلوماته عن قنوات الريح ، او نقطة لكلمة «ابنكتيتوس» او معرفته بفائدة عقار «الساليسن» ! اننا مطبوعون على متابعة الاعتقاد فيما اعتدنا ان نعتقد فيه ، فاذا القي ظل من الشك على احد معتقداتنا رحنا نتلمس السبل كافة لتبرير تعليقنا به . والنتيجة الحتمية ان معظم ما نسميه بالتعقل او التدبر ، انما هو حقيقة الامر التماس المبررات التي تسوغ لنا متابعة الاعتقاد فيما نعتقد .

هل تجدي هذه الفلسفة في الاعمال ؟ دعنا نر :

يشتغل «ف. ماهوني» ببيع الآلات المستخدمة في استخلاص البترول وتنقيته . تقدم اليه عميل هام في «لونج ايلاند» يطلب صفقة من آلاته ، واوشكت الآلات ان يتم صنعها ثم حدث ان حذر العميل بعض اصدقائه من آلات مستر «ماهوني» ، وانذروه بأنه وقع في خطأ مبین . وقلشق العميل ، واشتد به الحق ، فأصرع يطلب مستر «ماهوني» بالتليفون ، واقسم له انه لن يقبل الآلات التي اوصى بصنعها !.

قال مستر «ماهوني» وهو يقص هذه القصة :

«.. وكنت اعلم ان هذا العميل واصدقائه مخطئون في ظنهم ولكن ادركت ان من خطأ الرأي ان اقول لهم ذلك . فذهبت الى «لونج ايلاند» لمقابلة العميل ، واذا دخلت عليه ، نفر من مقعده ، واقبل علي وهو يتكلم في سرعة. وصخب ، فقد كان شديد الاحتياج بحيث جعل يلوح بقبضته في الهواء وهو يحدثني ! نال مني ومن صناعتي ، ثم اختتم حديثه بقوله : «والآن ماذا سنفعل ؟» فقلت له في هدوء تام انني على استعداد لان افعل كل ما يشير به علي ، ثم اردفت : «انت الرجل الذي سيدفع

الشن ، فمن حقل ان تحصل على الشيء الذي تريده . وعلى اية حال فينبغي لاحدنا ان يتحمل المسؤولية ، فاذا كنت تظن انك على حق فاعطنا الفرصة للمضي في اكمال الالات التي اوصيت بها فاذا لم تات كما طلبتها تماما فانا على استعداد لان الفنى الصفقة واتحمل ما انفقته في سبيلها من مال ، طمعا في ارضائك . ولكن اذا اتت الالات كما طلبتها تماما فطبعك انت ان تتحمل المسؤولية وان تدفع الثمن» وكانت ثائرة الرجل قد هدأت عندئذ . فقال : «حسنا . امض في العمل ، ولكن اذا لم تات الادوات كما ينبغي فقل عليك العفاء» وقد اتت الالات كما ينبغي ، واوصاني بملها بطلبين اخرين .

«عندما اهانني هذا الرجل رلوتح بقبضته في وجهي ، والملح الى انني لا اعرف صناعتي كما ينبغي ، اقتضاني ذلك كل ذلك ما وسعني من قوة الاواده كي لا احاول تبرئة نفسي ! وقد اجداني هذا كثيرا فلو انني قلت له انه مخطيء ، وبدات معه جدالا ، فربما جر ذلك الى قضية في المحاكم وخسارة مادية ، فضلا عن خسارته كميل .

«نعم انا اعتقد الا جدوى من ان اقول للرجل انه مخطيء» .
فلا تجادل احدا ، ولا تقل لاحد انه مخطيء . بل استخدم الكياسة .
كن كياسا فهذا يساعدك على كسب محدثك .
فاذا اردت ان تجتذب الناس الى وجهة نظرك فاتبع القاعدة رقم ٢ :

احترم آراء الشخص الآخر ولا تقل لاحد انه مخطيء

**** معرفتي ****

www.ibtesama.com/vb

منتديات مجلة الابتسامة

الفصل الثالث

إذا كنت مخطئاً فسلم بخطئك

على مسيرة دقيقة واحدة من بيتي غابة برية عذراء تتفتح فيها الاكمام عن ازهار ناصعة البياض ، وتبني فيها العصافير أوكارها ، وتربي صغارها ، وتتطاول الاعشاب على ارضها حتى لتكاد تبلغ عنق الجواد . هذه الارض المشجرة المزهرة التي لم تمسها يد التهذيب والتنسيق ، يطلق عليها اسم «فورست بارك» اي متنزه الغابة - وهي في الواقع لا تنقص عن الغابة شيئاً ومن المحتمل انها لم تتغير كثيراً عما كانت عليه في ذلك المساء الذي استكشف فيه «كولبس» القارة الامريكية !

وكثيراً ما انتزه في هذه الغابة مع «ركس» كلبى الصغير «البولدوج» . ولما كنا نادراً ما نلتقي بأحد في خلال نزهتنا ، فقد اعتدت ان اطلق العنان لركس يجري ويمرح كيف شاء . وقابلنا ذات يوم احد رجال البوليس الراكبين ، ويبدو انه كان متلهفا على اظهار سلطته ، فسألني في لهجة اللوم والتقريع : «ماذا تعني باطلاق العنان لهذا الكلب يجري بلا

طوق يشده اليك ؟ الا تعرف ان في هذا مخالفة للقانون ؟! » .
فاجبته في لهجة رقيقة : نعم اعرف ذلك ، ولكنني ظننت انه لن
يؤذي احدا هنا » .

فقال الشرطي بلهجة ذي الحول والطول : « ظننت ؟ ان القانون لم يعمل
حسابا للظنون ! من الجائز ان يعض طفلا ، ويقتل عصفورا . ساعدك تمر
لحالك هذه المرة ، ولكنني ان رايتك تطلق العنان لهذا الكلب مرة اخرى ،
فابحث عن سبب يقنع القاضي ! » .

وقد اطعت الشرطي فعلا ... عدة مرات ! ولكن «ركس» لم يرق له
الطوق ، ولم يرق لي انا ايضا ، فقررنا - ركس وانا - ان نغامر مرة
اخرى ! وبدأ كل شيء ، في مبدا الامر ، على خير ما يرام .. ثم
سرعان ما وقعنا في الفخ ! فقد كنت وركس نتسابق على سفح التل
الذي يحده الغابة ، عندما رايت «حامي حصى القانون» في مواجهتي ممتطيا
صهوة جواده ! .. وكان ركس على قيد خطوات منه ! وعرفت على الفور
انه لم تعد لي حجة ابيديها ، فلم أنتظر حتى يبداني الشرطي بالكلام ، بل
بادرت اقول له : «لقد ضبطتني متلبسا بالجريمة وليس لي من مبرر ولا
عذر ! لقد اندرتني بان تسوقني للقاضي ان خالفت القانون مرة اخرى ،
ولكنني لم ارعوا ! »

وهنا قال الشرطي في لهجة رقيقة : «انا اعرف ان في رؤيتك هذا
الكلب يجري منطلقا هنا وهناك اغراء يصعب عليك مقاومته ! » .

فقلت : «نعم . ولكن هذا مخالف للقانون ! » .
قال : «ولكنني احسب ان هذا الكلب الصغير لن يؤذي احدا» .
قلت : «ولكنه قد يقتل عصفورا ؟! » .

فقال باسمنا : «حسنا . هل ادلك على ما يحسن بك ان تفعله ؟! اطلقه
يجري هناك على السفح الاخر للتل ... حيث لا يستطيع ان اراه !! » .

لما كان هذا الشرطي انسانا ، فقد رغب في اشباع احساسه بالاهمية
والاعتبار ، فلما بدأت ادين نفسي ، واحكم طوق الاتهام حول عنقي ،
اصبح سبيله الوحيد لتغذية احساسه بالاهمية هو ان يقف مني موقف
الحاكم الرحيم الذي يهب العفو وهو قادر ! . ولكن هب انني حاولت تبرئة
نفسي ! .. هل جادلت مرة شرطيا ؟! اذن فانت تعرف النتيجة !

واذا عرفنا اننا سنمضي بالهزيمة على اي حال ، افليس من الاحجى
ان نسبق نحن الشخص الاخر الى التسليم بها ؟! اليس من الافضل ان
نستمع الى النقد الذي نوجهه نحن الى انفسنا بدلا من ان ننصت اليه من

شخص آخر ؟

اذكر كل المثالب التي ترى ان الشخص الآخر يعتزم ، او يريد ان يقولها عنك ، وقلها عن نفسك قبل ان تسنح له الفرصة ! فانت عندئذ تحبس الرياح عن شراعه . والارجح انه سيأخذ ، عندئذ ، بالتي هي اكرم ، ويقف منك موقف الرحيم العافي ، ويهون من عيوبك واخطائك .. تماما كما فعل معي الشرطي !



وقد استخدم الرسام «فرديناند وارين» هذا الاسلوب لاكتساب قلب عميل فظ ، سيء الخلق .

قال مستر وارين وهو يروي القصة : «ينبغي ، حين نضع الرسوم الخاصة بالاعلانات ، او اغراض النشر الاخرى ، ان نراعي الدقة التامة . ولكن رئيسي هذا كانت هوايته البحث عن الاخطاء في الرسوم التي تقدم له . وكثيرا ما غادرت مكتبه وقد تملكني اشمزاز ، لا بسبب النقد ، ولكن بسبب طريقته في اللوم والتسفيه !

«وحدث ان سلمته يوما ما كان اوصاني به من رسوم ، ولكنه ما لبث ان استدعاني ، بالتليفون . فلما ذهبت اليه سألني في غلظة كيف وقعت في كيت وكيت من الاخطاء ، فكظمت غيظي ورايتها فرصة لتجربة مبدا انتقاد النفس ، فقلت :

— يا سيدي . اذا كان ما تقوله صحيحا ، فانا مخطيء . وليس ثمة مبرر لحماقتي . لقد ظللت ارسم لك مدة طويلة كانت كافية لان تجعلني اجيد فني . انني خجول من نفسي !

«ولشد ما دهشت حين انبرى يدافع عني قائلا :

— انت على حق .. انه خطأ ليس بذئ بال على اي حال ..

— ان اية غلظة قد تكون باهظة الثمن ، ثم انه كان ينبغي ان اكسب اشد عناية .

«وجعل المدير يحاول ان يصل جبل كلامه ، ولكنني لم امكنه . كنت — لأول مرة — استمتع بالتحدث الى هذا الرجل ! كنت انتقد نفسي ، وقد لذ لي ذلك ! وتابعت حديثي قائلا :

— كان يجب ان اكون اشد حرصا . لقد اتحت لي فرصة العمل والكسب ، فمن حقك علي ان ابذل اقصى الجهد فيما اقدمه لك من

رسوم . وعلى هذا يجب ان اعيد هذا الرسم من جديد ! .
« فرفض قائلا :

— كلا . كلا . لم يخطر لي قط ان اجشمك هذا العناء !
« ثم امتدح مقدرتي ، واكد لي انه لا يريد الا تغييرا طفيفا . .
« ولقد انتزعت نفسي من الاندفاع الى انتقاد نفسي بمجهود جبار في
ذلك اليوم ! ثم انهى المدير حديثه معي بأن دعاني الى تناول الغداء معه .
وقبل ان نفترق في ذلك اليوم كان قد عهد الي بعمل اخر ! »
ان اي مغفل يسعه ان يدافع عن اخطائه — ومعظم المغفلين يفعلون ! —
اما ان تسلم بأخطائك فهو سبيلك الى الارتفاع درجات فوق الناس ، والى
الاحساس بالرفي والسو .



يعد «البرت هبارد» واحدا من الكتاب الذين استطاعوا ان يشيروا
شعبا بأسره . فطالما اثارت عباراته التمرد والتمناد في نفوس قرائها . .
غير ان «هبارد» ، مع قلة حظه من المقدرة على معاملة الناس ، استطاع
في احوال كثيرة ان يحول اعداءه الى اصدقاء !
مثال ذلك ان قارئنا ساخطا كتب اليه مرة يقول انه لا يقره على ما جاء
في احد مقالاته ، وانهى خطابه بأن نعمت هبارد بما لا يحب من الصفات !
فما كان من هبارد الا ان ارسل له يقول : «هل لك ان تفضل بزيارتي
لنبحث معا هذا الموضوع ؟ انا نفسي لا اقر ما كتبت . فما كل ما كتبت
بالامس يروق لي اليوم . وكم يسعدني ان اطلع على آرائك في هذا
الموضوع » .

فماذا تستطيع ان تقول لانسان يعاملك بهذا الاسلوب ؟! عندما تكون
على صواب ، دعنا نحاول ان نكسب الناس بلطف وكياسة الى وجهة نظرنا .
واذا كنا مخطئين — وكثيرا ما نكون الى حد يدعو للدهشة ! — فدعنا نسلم
بأخطائنا في سرعة وحماسة . فاتباع هذه الطريقة لن يعقب لك نتائج
مدهشة وحسب ، بل سوف يعود عليك بمتعة لا تحسها حين تحاول تبرئة
نفسك ، وإنكار اخطائك .

فاذا اردت ان تكسب الناس الى وجهة نظرك ، فاذكر القاعدة رقم ٣ :

اذا كنت مخطئا فسلم بخطئك

الفصل الرابع

اقصر الطرق الى قلب الرجل

اذا كنت مهتاج الخاطر ، محنقا مفيظا ، وصببت جام حنك وغيطك على الشخص الآخر ، فلا شك انك ستزيح عن كاهلك عبئا كان يرهقك . ولكن ما بال الشخص الآخر ؟! اشاركك راحتك ؟! اتجمله لهجتك الحادة ، وموقفك العدائي منه اقرب الى موافقتك ، ومشاطرتك الراي ؟!

قال «ودرو ولسن» ذات يوم : «اذا اتيت الي وقد اطبقت قبضتك ، فاني اعدك ان اطبق قبضتي باسرع مما فعلت اما اذا اتيت الي وقلت : «دعنا نتبادل الراي» ، فحتى اذا اختلفنا ، فلن نلبث ان نجد اننا لم نبعد كثيرا احدا عن الآخر !»

ولم اعرف من قدر هذه الحقيقة حق قدرها مثل «جون روكفلر» ، الابن . ففي عام ١٩١٥ ، كان روكفلر اوفر الناس حظا من البغض والمقت في ولاية كولورادو . وكان يهز اعطاف هذه الولاية أعنف اضراب في تاريخ

الصناعة الامريكية ، هو ذلك الذي قام به عمال المناجم يطالبون شركة كولورادو للفحم - وعلى رأسها روكفلر - برفع اجورهم .

وبينما الثورة الجامحة تعصف بالملكيات والارواح ، وبينما الصدور موغرة بالحق والكراهية والبغضاء ، اراد روكفلر ان يقر الوئام والسلام ، وقد فعل ! كيف ؟ ها هي ذي القصة :

قضى روكفلر اسابيع يحاول ان يوطد الصداقة بينه وبين رؤساء العمال الثائرين ، وذوي النفوذ فيهم . ثم جمع هؤلاء وألقى فيهم خطابا سرعان ما اذهب امواج البغض المتدافعة ، التي هددت باكتساح روكفلر ، واكسبته نفرا غفيرا من المعجبين المحبين ، حتى ان المضربين عادوا بعد ذلك الى العمل دون ان يقولوا كلمة عن مسألة رفع الاجور التي جاهدوا من اجلها جهادا مريرا .

وها هوذا مطلع ذلك الخطاب المشهور ، واذكر وانت تطالع ان روكفلر كان يتحدث به الى رجال كانوا ، الى بضعة ايام حلت يريدون ان يشنقوه ، وان يشدوا جبل مشنقته الى شجرة تفاح في الطريق العام ! وبرغم ذلك فلم يكن في استطاعته ، وهو يخاطبهم ، ان يكون اكرم ، ولا اكثر ودا وصداقة .

بدأ روكفلر خطبته قائلا :

«انه يوم مشرق من ايام عمري ، وساعة ميمونة الطالع من ساعات حياتي هذه التي التقي فيها بكم معشر ممثلي العمال ، فاستمعوا لي ان ابدي شديد اغتباطي ، وان ابلغكم ، بالاصالة عن نفسي ، وبالنيابة عن موظفي الشركة والقائمين عليها جميعا ، مبلغ اعتزازنا بهذا الاجتماع التاريخي الذي سنذكره ما حيينا . ولو ان هذا الاجتماع تم قبل اسبوعين ، لكنت اقف اليوم بينكم غريبا عن معظمكم ، لا اتميز من وجوهكم الا القليل . اما بعد ان سنحت لي الفرصة ، في الاسبوع الماضي ، فزرتكم في مخيماتكم وحظيت بالتحدث اليكم فردا فردا ، كما زرتكم ، بعد هذا في منازلكم وقابلت زوجاتكم وابناءكم . . اقول اما بعد هذا فاننا نلتقي اليوم كاخوة واصدقاء ، وكم يسرني ان تتكرر مثل هذه الفرصة الطيبة لاناقتش معكم اغراضنا المتحدة ، ومنافعنا المتبادلة » ولما كان المفروض ان يتم هذا الاجتماع بين ممثلي ادارة الشركة وممثلي العمال فيها ، فإني احس كاني دخيل عليه ، اذ لم يسعدني الحظ فاكون من هذا الفريق او ذاك ، ومع ذلك اشعر ان ثمة رابطة قوية تشدني اليكم ايها الرفاق . . . » .

ليس هذا مثلا رائعا يعز نظيره في فن تحويل الاعداء الى اصدقاء

أوفياء !

هب ان روگفلر سلك طريقاً اخرى .. هب انه جادل العمال ، وقذف في وجوههم بالحقائق الصارمة .. هب انه المح بلهجنه او اشاراته ، الى انهم مخطئون .. وهب انه اقنعهم بكل ما في علم المنطق من حجج وبراهين بأنهم على خطأ مبين ، فما الذي كان يحدث ؟ ان تستشري الثورة ، ويستفحل الشر والظفیان !

اذا كان قلب الرجل مفعماً بالحق عليك ، والبغضاء لك فلن يسعك ان تكسبه الى وجهة نظرك بكل ما في الوجود من منطق .

فليدرك هذا الآباء اللائمون ، الأزواج المنتقدون ، والمديرون الطاغون .. ولكن الاقرب الى الاحتمال ان يصل هؤلاء الى اغراضهم اذا توسلوا باللفظ ، والرفق ، واللين .



قال لنكولن منذ مائة عام مضت : «ثمة مثل قديم يقول : ان نقطة من العسل تصيد من الذباب اكثر مما يصيد برميل من العلقم ! وكذلك الحال مع البشر : اذا اردت ان تكسب رجلاً الى جانبك فافنعه اولاً بأنك صديقه المخلص . فهذه «نقطة من العسل» تصيد قلبه ، وتلك وحدها هي الطريق المؤدية الى قلب الرجل !» .

كان «دانييل وبستر» ، المتشبه بالآلهة ، والذي يتكلم كما يتكلم يهوذا (اسم الاله عند اليهود) واحداً من انجح المحامين الذين عرفهم العالم . ذلك لانه كان يسوق حججه القوية وبراهينه الدامغة مسبوقة بمثل هذه العبارات الودية : «هل لكم يا حضرات المحلفين ان تقدرؤا ...» و«قد يكون هذا يا حضرات السادة شيئاً جديراً بالتفكير ...» وإليكم بعض الحقائق التي اعتقد انها لا تخفى عليكم ... و«انتم بما لكم من معرفة حقة بالطبيعة البشرية ...» .

فلا تحدّ ، ولا اكراه ، ولا محاولة لفرض رأي !
وانت قد لا يعهد اليك بفرض اضراب ، او بمخاطبة المحلفين ولكنك قد تريد تخفيض ايجار منزلك - مثلاً - فهل يجديك التمهيد الودي ، والكلام اللين اللطيف ؟ دعنا نرى :

اراد مستر «وب» ان يخفض ايجار منزله ، برغم ما كان يعهده في المالك من عناد ، واستبداد بالرأي ، وقد نجح في ذلك ، فكيف ؟

قال «وب» وهو يروي القصة :

«كُتبت للمالك أخطره بأنني سأخلي مسكني بمجرد أن ينتهي عقد الإيجار . والحقيقة أنني لم أكن أريد أن أخليه ، وإنما قصدت إلى أن أمهد لطلب خفض الإيجار ولكن الموقف بدا ميؤوسا منه لا رجاء فيه ، إذ قد جرت سكان غيري هذه الوسيلة فلم تجدهم نفعا . وعندئذ قلت لنفسي : «أنني أدرس برنامجا في فن معاملة الناس ، فلماذا لا أجرب المبادئ التي درستها ، مع صاحب البيت ، وأرى ما يحدث !» . وأتى المالك لزيارتي ، ومعه سكرتيه ، بمجرد أن تسلم خطابي . فقابلته بتحية حارة ، وترحيب بالغ ، مشفوع ببسمة مشرقة ، وبشاشة ظاهرة» .

«ولم أبدأ الحديث عن فداحة إيجار مسكني ، وإنما رحت أمدح له المسكن ، وأثنى على الأيام السعيدة التي قضيتها فيه . والحق أنني كنت «مسرفا في ثنائي ، مخلصا في تقديري» ، ثم أبدت له إعجابي بالطريقة التي يدير بها أملاكه ، وقلت أنني أود لو أمكث في المسكن سنة أخرى ، لولا أن مقدرتي المالية لا تسمح» .

«ولاح لي كان الرجل لم يعهد هذا الاستقبال الحار من مستأجر آخر . وبدأت عليه الحيرة ، ولم يدر ماذا يقول !.. ثم انطلق يقص علي ما يلقاه من المستأجرين من عناء ، حتى أن أحدهم أرسل له أربعة عشر خطابا في شهر واحد بعضها جارح مهين . وهذا آخر بفسخ عقد الإيجار أن لم يكف ساكن الطابق الذي يعلوه عن شخيره المزعج !»

«ثم أردف قائلا : . فيا لها من سعادة أن أجد مستأجرا راضيا مائلا مثلك» .

«ودون أن أسأله شيئا ، قبل الرجل أن يخفض إيجاري إلى الحد الذي أريده !» .

وبينما أنا أودعه التفت إلي وسألني : أمن زخرفة استطيع أن أزين بها مسكنك ؟

«قلو أنني حاولت أن أخفض إيجار مسكني بالطرق التي يستخدمها المستأجرون الآخرون ، لكنك حقيقا بأن أحصل على الخيبة نفسها التي صادفوها ، ولكنني بلغت ما أريد بفضل الحديث الودي ، والعطف والتقدير !» .



حين كنت فلاحا حافي القدمين ازرع الغابة الى مدرستي القروية في شمال غرب «ميسوري» قرأت اسطورة عن الشمس والرياح تقول :
«اختلفت الشمس والرياح ، هذه تقول انها اقوى وافعل واشد بأسا ، وتلك تزعم هذه الصفات لنفسها دون الاخرى واخيرا قالت الرياح للشمس :

— أترين هذا العجوز المتدثر بمعطفه ؟ اتحداك ان تجعليه يخلع معطفه بأسرع مما استطيع !» .

فقبلت الشمس التحدي ، واهابت بالرياح ان تثبت قولها واسرعت الشمس فاخبتات وراء غمامة ثقيلة ، بينما زمجرت الرياح وراحت تصول وتجول ، ولكنها كلما ازدادت عصفا كلما احكم الرجل معطفه حول جسده ، وشد اطرافه اليه . . فلما يئست الرياح سلمت باخفاقها ، والقت سلاحها . وهناك بزغت الشمس من وراء الغمامة ، وابتسمت في دعة ورفق للعجوز ، فما لبث ان تخلص من معطفه !.

«وعندئذ قالت الشمس للرياح :

— ان للرفق او للين قوة تفوق ما للغضب والعنف !»

وعندما كنت غلاما مغرما بالقصص والاساطير، كانت صحف «بوسطن» تغص باعلانات ادعياء الطب الذين يزعمون المقدرة على معالجة الامراض المستعصية، وهم في الحقيقة يبيعون ان يسلبوا الناس اموالهم ! وكانت طريقتهم في «العلاج» قائمة على استبقاء ضحاياهم في خوف مستمر من تطورات امراضهم ، ولا يعطونهم علاجا على الاطلاق .

وقد تسبب هؤلاء المحتالون ، وخاصة منهم الذين تخصصوا في اجهاض الحوامل ، في موت الكثيرين ممن اوقعهم سوء الطالع بين برائينهم . . ولكن ما نالوه من عقاب كان ضئيلا هينا بالقياس الى شناعة جرمهم .

وضج ايهالي «بوسطن» من هذه الحال ، ونهض الوعاظ يصبون لعناتهم على الجرائد التي تسمح بنشر اعلانات هؤلاء المحتالين ، وابتهلوا الى العناية الالهية ان يترحم الاهلين من شرور هؤلاء الافاكين . . كما ساهمت المنظمات الاجتماعية ، ونوادي النساء وجمعيات الشبان في صب اللعنات بدورها ، ولكن على غير طائل !.

وكان الدكتور «ب» حينذاك — وقد اصبح فيما بعد احد تلاميذي — رئيسا «للجنة المواطن» الطبيب في «اتحاد بوسطن المسيحي للمسعائي المشكورة» ، وقد ساهمت لجنته في محاربة هؤلاء الادعياء ، ولكنها منيت بالخيبة والاخفاق ، ولاح كان الحرب في سبيل القضاء على هؤلاء

المجرمين المتكررين في مسح الاطباء لا امل فيها ولا رجاء .. ثم حدث ان حاول الدكتور «ب» شيئاً لم يخطر ببال احد من اهالي «بوسطن» ولم يجربه احد من قبل : حاول ان يستخدم الرفق واللين . حاول ان يجعل ناشري الجرائد يريدون - من تلقاء انفسهم - ان يوقفوا تلك الاعلانات .

قام الدكتور «ب» الى مكتبه وكتب الى ناشر جريدة «بوسطن هيرالد» رسالة ابدى فيها اعجابه بالجريدة ، وامتدح ما تتضمنه من اخبار ومقالات ووصف الجريدة بانها اليتى الجرائد بالاسر الكريمة ، ثم استطرد الدكتور «ب» يقول :

«... على ان صديقا لي له ابنة شابة ، حدثني يوما فقال : ان ابنته قرأت اعلانا في جريدتكم عن احد محترفي الاجهاض ، فسألته ، فسي براءة عن معاني بعض ما ورد في الاعلان من عبارات والفاظ ، والحق ان صديقي ارتج عليه القول ، فلم يدر بماذا يجيب !»

«ان جريدتكم ، يا سيدي ، تدخل احسن البيوت في «بوسطن» واذا كان مثل هذا الذي حدثتكم به قد حدث في بيت صديق لي ، افليس من المحتمل ان يحدث في بيوت اخرى ؟ ولو كانت لك ابنة شابة ، فهل يسرك ان تقرأ هذه الاعلانات ؟ واذا قرأتها وسألتك عنها ، فهل تفسر لها ما ورد فيها ؟

«لكم يؤسفني . سيدي ، ان يكون بجريدتكم - التي بلغت حد الكمال من كل ناحية - هذا النقص الوحيد الذي يحدو ببعض الآباء الى الفرع عندما يرون بناتهم يلتقطونها لقراءتها ! اليس من المحتمل ان آلافا من قرائكم يشعرون ، تجاه هذا الموضوع ، مثلما اشعر ، ويشعرون صديقي ؟»

وبعد يومين تلقى الدكتور «ب» رسالة من جريدة «بوسطن هيرالد» ردا على خطابه ، وقد احتفظ الدكتور بهذا الخطاب مدى ثلث قرن من الزمان وهاهوذا امامي وانا اكتب هذا ، وهو مؤرخ في ١٣ اكتوبر عام ١٩٠٤ :

«الدكتور ا.ه.ب.

«بوسطن ، ماساشوستس

«سيدي العزيز .

«انني مدين لك بالشكر على خطابك المؤرخ في ١١ الجاري لانه حدا بي اخيرا الى حسم امر طالما قلبت اوجه النظر فيه منذ ان عهد الي بامر التحرير . فابتداء من يوم الاثنين المقبل ، ستظهر جريدة «بوسطن هيرالد»

وقد خلت تماماً من كل الاعلانات التي يؤاخذ عليها . وسوف تتلاشى اعلانات ادعياء الطب ، نهائياً ، اما الاعلانات الطبية الاخرى التي يتعذر منع نشرها ، فسوف تفرغ في قالب لا ضير منه على الاطلاق» .
«واخيراً اكرر شكري لخطابك الذي كان له الفضل في القرار الحاسم الذي اتخذته» .

« المخلص »
« و. ا. هاسكل »

اذكر على الدوام ما قاله لتكولن . «نقطة واحدة من العسل تصيد من اللباب اكثر مما يصيد برميل من العلقم» .
فلذا اردت ان تكسب الناس الى وجهة نظرك ، فاتبع القاعدة رقم ٤ :

توسل بالرفق واللين ودع الغضب والعنف

**** معرفني ****
www.ibtesama.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامة

الفصل الخامس

مرّة مقراط!

عندما تناقش احدا لا تبدأ بالاشياء التي تختلف وإياه عليها بل ابدأ بتأكيد الاشياء التي تتفق معه عليها، ودأب على تأكيدها - أن استطعت - فإنكما ، عندئذ ، تسعيان الى غرض واحد ، والخلاف الوحيد بينكما انما هو على الوسيلة لا على الهدف !
دع الرجل الاخر يظل يقول : «نعم» في مبدأ الامر ، وحل بينه ما استطعت - وبين قوله : «لا» !.
يقول الاستاذ «أوفر ستريت» في كتابه «التأثير في الطبيعة الانسانية» (١) :

1 — Ovetrseet, «Influencing Human Nature».

ان كلمة «لا» عقبة كؤود يصعب التغلب عليها ، فمتى قال احد «لا» اوجبت عليه كبرياؤه ان يظل مناصرا لنفسه . وقد يحس فيما بعد ان «لا» لم تكن في موضعها ، ولكن كبرياءه تكون قد وضعت موضع الاعتبار ، وعندئذ يتعذر عليه النكوص على عقبيه ، ومن ثم كان الأحجى ان تبدأ شاخصا الحديث موليا اهتمامك للناحية الإيجابية ، ومتجاهلا الناحية السلبية تماما :

فالمحدث اللبق ، هو الذي يحصل في مبدأ الامر على اكبر عدد من الاجابات بنعم . فهو عندئذ قد وجه ذهن الرجل وجهة إيجابية يصعب عليه التخلي عنها ، تماما كما توجه كرة «البياردو» .. وجهها في أي اتجاه شئت يصعب عليك بعدئذ ان تحيد بها عنه .
«ومتى قال انسان «لا» فهو قد فعل اكثر من مجرد التفوه بكلمة مكونة من حرفين :

«ان كيانه جميعا - اجهزته الفقدية ، والعصبية ، والعضلية - تحفز حينئذ لتناصره في اتجاهه الى الرفض ، او بمعنى اخر ، يحول الجهاز العصبي العضلي عندئذ بين الرجل ، وبين التقهقر في حين انه لو قال «نعم» لم يكلفه ذلك أي نشاط جثماني . بل يتخذ الكيان كله ، عندئذ ، وجهة الاستطراد ، والمضي قدما . ومن هنا استرد ما استطعت من «نعم» عسى ان تفلح في استبقاء كيان محدثك متجها الى الهدف الاخير !» .



وقد مكنت «نعم» تلميذي مستر «جيمس ايبرسون» الموظف بمصرف «جرينتش» بنيويورك من الاحتفاظ بعميل اوشك المصرف ان يفقده .
يقول مستر ايبرسون :

«اتى هذا العميل ليفتح حسابا في المصرف ، فأعطيته «الاستمارة» المعتادة ليملا خاناتها فأجاب عن بعض الاسئلة راضيا ولكنه رفض ان يجيب على بعضها الآخر ، وأصر على الرفض .

«وقبل ان أدرس العلاقات الانسانية ، كنت خليقا ان اقول لهذا الزبون : «إذا انت لم تقدم للمصرف هذه البيانات فسوف يرفض المصرف ان يفتح لك حسابا» . وطبيعي ان مثل هذا القول كان يشعرنني بالزهو والارتياح ، فقد أريت الرجل ، عندئذ ، اني امثل المصرف وان قوانين المصرف ونظمه لا يمكن ان تخرق ، ولكن مثل هذا الموقف لن يقابل ، على

التحقيق ، من جانب الشخص الذي اتى ليعهد الينا بماله ، بالارتياح
والسرور !

ومن ثم صممت في ذلك الصباح على التعقل والتدبر ، واعتزمت الا
اشير الى ما يريده المصرف ، بل الى ما يريده الزبون نفسه ، فضلا عن
هذا انتويت ان ادع العميل يجيب «بنعم» منذ البداية ، فوافقته على
رايه ، واخبرته ان المعلومات التي رفض اعطاءها ليست بالغة الاهمية ثم ما
لبثت ان قلت له :

— ولكن هب انه كان لك رصيد في هذا المصرف ، فيما لو حدث لك
حادث — لا قدر الله — أفلا تريد ان يحوله المصرف الى صاحب الحق فيه
من ذويك ؟!

«فاجاب الرجل :

— نعم ، طبعاً !.

— أفلا تراها اذن ، فكرة صائبة ان تعهد الينا باسم هذا الذي تؤول
اليه أموالك

— نعم !

«فلما ادرك الرجل من وراء اسئلتي اننا نبغي هذه المعلومات لمصلحته
هو ، انطلق من نفسه يزودني بكل البيانات عن نفسه بل زاد على ذلك
فافتتح حساباً — تلبية لاقتراح قدمته له — باسم والدته بوصفها وارثته،
 واجاب عن كل سؤال بخصوصها ايضاً !

«وهكذا وجدت انني باستدراجه الى الاجابة «بنعم» وسعني ان أنسيه
وجه الخلاف الذي بيننا . وأن أحصل على البيانات التي أريدها دون ان
يجد في ذلك غشاً» .



قال «جوزيف اليسون» وسيط شركة «وستنجهاوز» للمنتجات
الكهربائية :

«كان في بلدتنا عميل تتلف شركتنا على معاملته . وبعد ثلاثة عشر
عاماً من المحاولات المتكررة ، والمساعي الدائبة ، أفلحنا في ان نبيعه شيئاً
من منتجاتنا .

«على انني ما ان زرته بعد هذه الصفقة بقليل حتى فاجاني العميل
بقوله :

- اليسون ... انني لن اشترى منكم شيئاً ما حييت !

- لماذا ؟

- لان محركاتكم شديدة الحرارة لا تستطيع حتى ان المسها بيسدي
اثناء اشتغالها !

«وادركت ان الجدال لن يجديني فتبلاً ، فرأيت ان اطبق مبدأ الاجابة
بنعم . قلت له :

- اذا كان ما نقوله صحيحاً ، يا مستر سميت ، فلا ينبغي لك ان
تشتري منا شيئاً بعد اليوم . ان من حقك ان تحصل على محركات لا
تزيد درجة حرارتها عن المعدل الذي حدده «اتحاد المنتجات الكهربائية
الوطني اليس كذلك ؟

- نعم ..

- لقد قرر «اتحاد المنتجات الكهربائية الوطني» الا تزيد درجة حرارة
المحرك على ٧٢ درجة «فهرنهايت» فوق درجة حرارة الغرفة التي يدار فيها
المحرك . اليس كذلك ؟

- نعم .. ولكن محركاتكم تزيد عن ذلك بكثير .

«ولم اجادله ، بل سألته :

- كم درجة حرارة الغرفة ؟

- ٧٥ درجة «فهرنهايت» على وجه التقريب ..

- حسن ، اذا كانت درجة حرارة الغرفة هي ٧٥ درجة ، واضفت
اليها ٧٢ درجة اخرى ، لاصبح المجموع ١٤٧ درجة «فهرنهايت» . افلا
توسع يدك ان انت وضعتها في ماء درجة حرارته ١٤٧ درجة فهرنهايت ؟
- نعم ..

«وعندئذ قلت مقترحاً :

- افلا يحسن بك اذن ان تبعد يدك عن المحرك اثناء دورانه ؟

«فقال اخيراً :

- اظن انك على صواب !

«وقبل ان انصرف في ذلك اليوم ، اوصاني بما قيمته ... ٣٥ ريال
من الآلات !»

كان سقراط عبقرياً برغم انه كان يمشي حافي القدمين ، وبرغم انه

تزوج من فتاة في التاسعة عشرة من عمرها عندما كان هو رجلا اصلع ،
دميم الخلقة في الأربعين من عمره .. ذلك لانه فعل شيئا لم يستطع احد
من قبله ان يفعله : لقد غير اتجاه التفكير الانساني جميعا !
وما زال سقراط ، بعد انقضاء ثلاثة وعشرين قرنا على وفاته يعد من
احكم الفلاسفة ، وابرع المناطقة الذين عرفهم هذا العالم المشاكس العنيد !
فماذا كانت طريقته في الاقتناع ؟ هل كان يقول للناس انهم مخطئون ؟
كلا ! ليس سقراط من يفعل هذا ! بل كان يسأل اسئلة لا يملك مجادله
الا الاجابة عنها بنعم ! ويظل سقراط يكسب الجواب تلو الجواب حتى
ينظر مناظره ، اخر الامر ، فيرى انه انتهى الى مبدءا كان ينكره منذ دقائق
خلت !.

ففي المرة التالية ، عندما تحاول ان تظهر على شخص وتقتنعه برأيك
لا تقل له انه مخطيء ، بل اذكر سقراط الحافي القدمين واسأل محدثك
اسئلة تحصل من ورائها على الاجابة بنعم !
وللصينيين مثل يزخر بالحكمة الماثورة عن الشرق العريق : «من
يمشي هونا يمشي دهرا» .
قال الصينيون هذا المثل بعد ان لبثوا خمسة الاف سنة يدرسون
الطبيعة البشرية !
فاذا اردت ان تكسب الناس الى وجهة نظرك ، فاتبع القاعدة رقم ٥ :

اسال اسئلة تحصل من ورائها على الاجابة بنعم

**** معرفتي ****

www.ibtesama.com/vb

منتديات مجلة الابتسامة

الفصل السادس

صمام الأمان في حل المشكلات

يحبس اغلب الناس ان خير طريقة لاقتناع محدثيهم توجيهه نظرهم هي ان يتولوا دقة الحديث ! واكثر من يقع في هذا الخطا المشتغلون بالبيع والتجارة . بل ان الاحجى والارشاد ان تدع الشخص الاخر يتولى معظم الحديث . استدرجه الى الحديث بالاسئلة ودعه يفضي بمكنونات نفسه . وقد يمن لك ان تقاطعه وتعرض استرساله .. ولكن لا تفعل ما دامت في حديثه بقية ! بل انصت اليه في صبر ، ووعي متيقظ ، وشجعه على ابداء آرائه في حرية تامة .

هل تجدي هذه الطريقة في ميادين الاعمال ؟

ها هي ذي قصة رجل «اضطر» الى محاولتها :

منذ بضعة اعوام ، كانت احدى شركات السيارات الكبرى تساوم بعض المصانع لعقد صفقة ضخمة مع افضل هذه المصانع لتزويدها بما يلزمها من الآلات .

وبعثت المصانع بنماذج من مصنوعاتنا الى الشركة ، حيث عرضها المشرفون عليها ، ثم ارسلوا الى كل من هذه المصانع يطلبون اليه ان يوفد عنه مندوبا ، في يوم محدد ، على ان يستعد كل مندوب لابداء نقـطـة الجودة في مصنوعات مصنعه ، توطئة لابرام العقد مع المصنع الذي يقع عليه الاختيار .

وذهب «ج.ب.ر» مندوبا عن احد هذه المصانع ، وكان في ذلك اليوم مصابا بالتهاب شديد في حنجرته ، قال مستر «ر» وهو يـرـوي القصة امام طلبتي :

«.. وعندما اتى دوري للدلاء بحججي امام المؤتمر المنعقد ، الفيت نفسي وجها لوجه امام مهندس الشركة ، ووكيل قسم المشتريات ، ومدير المبيعات ، ورئيس الشركة . وكانوا جميعا جلوسا حول المائدة ، فكتبت على قطعة من الورق ما يلي :

«يا حضرات السادة : لست أقدر على الكلام» فقال الرئيس بعد ان اطلع على الورقة :

— حسنا ، سأتكلم انا نيابة عنك .

«ثم نهض يعرض النماذج التي احضرتها ، وامتح نقـطـة الجودة فيها. وقامت مناقشة حول مميزات هذه النماذج ، ولما كان الرئيس يتكلم نيابة عني ، فقد التزم ، بطبيعة الحال جانبي خلال المناقشة التي اشتركت فيها ببضع ابتسامات وجملـة اشارات !

«وكانت نتيجة هذا المؤتمر الفريد في بابـه ان منحت العقد الذي كان ينص على ايجاز ما يملأ مساحة مليون ياردة مربعة من العدد والآلات التي يقدر ثمنها بمبلغ ١٦٠٠٠ ريال !»

«وانني لموقن انني كنت افقد العقد ولو لم افقد صوتي ! فقد استكشفت بالمصادفة البحتة كيف يجدي ان تدع الشخص الآخر يتولى الكلام وحده !» .



وقد توصل «جوزيف و ب» ، بشركة فيلادلفيا الكهربائية ، الى هذا الاستكشاف نفسه . كان يقوم برحلة تفتيشية فسأل ممثل الاقليم ، وهما عمران ببيت قروي مشيد على احدث طراز : «لماذا لا يستخدم هؤلاء القوم الكهرباء !» فقال ممثل الاقليم في استنكار : «انهم متعصبون ضد شركة

الكهرباء !. وطالما حاولت الشركة اقناعهم ، ولكن بلا جدوى !»
ولكن «وب» قرر ان يحاول بنفسه .
وطرق باب المنزل القروي فانفجرت منه شقة ضيقة اطلت منها ربة
البيت ، وكانت تدعى «مسز دركنبورد» .
قال «مستروب» وهو يروي هذه القصة :
«فلما ادركت ربة البيت انني ممثل شركة الكهرباء ، اغلقت دوننا
الباب في عنف» .
ولكني طرقت مرة اخرى ، ففتحت الباب ، ولكنها انطلقت تبدي رايتها
الصريح في الشركة التي امثلها ! فقلت ، بعد ان هدأت نائرتها :
— آسف لازعاجك يا مسز دركنبورد ، ولكنني ما اردت سوى ان
اشترى منك شيئاً من البيض !.
«فتحت الباب اكثر من ذي قبل ،. ولاح الشك على قسما وجهها،
فاستطردت اقول :
— لقد لاحظت ان دجاجك من نوع «الدومينيك» واود ان اشترى
«دسته» من بيض الطازج .
«فسألني في دهشة :
— كيف عرفت ان دجاجي من نوع «الدومينيك» ؟.
— اني اربي الدجاج بدوري ، ولكني ، والحق يقال ، لم ار مثل
دجاجك هذا .
«فسألني وهي ما تزال على ربيها :
— ولماذا لا تأكل بيض دجاجك ؟.
— لان دجاجي من نوع «الليجورن» ، وانت بلا شك طاهية ماهرة ،
تعرفين بعد الفارق بين بيض النوعين .
«ولم تلبث مسز دركنبورد ان خرجت الينا ، بعد ان زال عنها الريب،
واتخذت منا موقفاً ودياً .
ولفت نظري ان البيت مزود بمصنع لمنتجات الالبان فقلت لها :
— اني اراهن يا مسز دركنبورد انك تكسبين من دجاجك هذا اكثر
مما يكسب زوجك من بيع منتجات الالبان !
«ويا لله ! كم طربت ! لقد وافقتني على رأيي ، وصارحتني بان
زوجها المعجوز لا يريد ان يسلم بهذا !
«ثم دعنا الى فناء الدار لنشاهد بيت الدجاج . وایان جولتنا
اقترحت عليها اصنافاً معينة لإطعام الدجاج ، ودرجة محددة تتوخاها في

بيت الدجاج ، وسرعان ما كنا نقتل الوقت في حديث ودي طلي . واخيرا
المحت هي إلى ان بعض جيرانها ادخلوا الكهرباء الى منازلهم وهم راضون
بذلك مفتبطون ، ثم سألني رايب الصريح في جدوى الكهرباء بالنسبة لها .
«ولم يمض اسبوعان حتى كان دجاج «مسز دركنبور» يمرح فسي
ضوء الكهرباء الساطع !
«ولكني - وهنا بيت القصيد - ما كنت لأبيع الكهرباء لهذه القروية
لو لم استدرجها في مبدأ الامر الى الحديث عن نفسها ، وحياتها ، وما
يهمها » .



نشر يوما ، احد رجال الاعمال ، في الصفحة المالية بجريدة «نيويورك
هيرالد تريبيون» اعلانا يطلب «رجلا ذا خبرة واسعة ومقدرة فذة» ، فتقدم
«تشارلس جوبيليس» وبعد بضعة ايام دعي لمقابلة صاحب العمل .
واستعدادا لهذه المقابلة ، قضى «تشارلس جوبيليس» ساعات عدة
في «وول ستريت» - حي الاعمال في نيويورك - يجمع كل ما يمكنه
جمعه من المعلومات عن صاحب العمل ، وعن عمله .
وفي خلال المقابلة قال جوبيليس : «لكم يشرفني ان اكون في خدمة
شركة كشركتكم ، لها هذا السجل الحافل من الكفاح ! انني اعرف انكم
بدأتم العمل منذ ثمانية وعشرين عاما وليس لكم اكثر من غرفة واحدة ،
وكاتب للاختزال» .

نعم ! ان كل رجل ناجح يجب ان يستعيد ذكريات كفاحه الاول ، ولم
يكن هذا الرجل استثناء للقاعدة ، فراح يتكلم طويلا عن جهاده ، وكيف
بدأ العمل برأس مال قدره اربعمائة ريال ، وفكرة تملك عليه شغاف نفسه .
وروى كيف حارب الخيبة ، وقاتل اليأس ، وداب على العمل حتى في
ايام الآحاد ، وایام العطلة ما بين اثنتي عشرة ساعة ، وست عشرة ساعة
في اليوم ، وكيف انه نجح اخيرا برغم كل العقبات التي صادفها ، وأصبح
اليوم قبلة أنظار رجال «وول ستريت» يسألونه النصيح والارشاد كلما حز
بهم امر !! كان فخورا بمثل هذا السجل الحافل ، وقد سره ان ينشر
محتوياته نثرا ! واخيرا سأل جوبيليس باختصار عن خبرته ، ثم استدعى
احد معاونيه وقال له :

«أحسب ان هذا هو الرجل الذي أبحث عنه !»

لقد تحمل جوبيليس مشقة جمع المعلومات عن رئيسه المقبل ، واطهر شففا بالرجل وبحياته ، وحشه على ان يتولى معظم الكلام ، فاعطى بهذا فكرة عن نفسه باقية الاثر !

والحقيقة ان الناس يفضلون الحديث عن انفسهم واعمالهم على الانصات اليها ونحن نفاخر باعمالنا او نباهي بانفسنا !.

قال «لاروشفركو» الفيلسوف الفرنسي : «اذا اردت ان تخلق الاعداء فتميز على اصدقائك ، اما اذا شئت ان تكسب الاصدقاء فدع اصدقائك يتميزون عليك !» .

ذلك لان اصدقاءنا عندما يتميزون علينا يحسون بالاهمية والاعتبار ، وعندما نتميز عليهم نحن يحسون بالنقص ، فيثير فيهم هذا الحسد والغيرة !.

وللألمانيين حكمة تقول : «ان اعظم السرور هو ذلك الذي يطفئ علينا حين يحل سوء الطالع بمن نحسدهم من الناس !» .

نعم : لا تستبعد ان يسعد بعض اصدقائك اذا اخذت المشكلات بخناقك او المت بك الازمات . فطامن قليلا من كبريائك ، وتواضع ، ولا تستكف ان تدع اصدقائك يعلون عليك !.

كان «ارفن كوب» كاتباً ذائع الصيت ، وقد ساله احد المحامين ذات مرة وهو في منصة الشهود «اعرف يا مستر كوب انك واحد من اشهر الكتاب في امريكا ، فهل هذا صحيح؟» فاجاب كوب : «ربما كنت سعيد الحظ اكثر مما ينبغي !» .

ولعل مما يدعوك لي ان تتواضع هو اننا في الحقيقة لا نساوي شيئا مذكورا . فاننا وانت سنصبح في خبر كان بعد قرن من الزمان على احسن الفروض ! فلا تضع بهجة الحياة في اسماع الناس قصص بطولتك فتخلق منهم بذلك حسادا واعداء ، بل شجهم على ان يتكلموا هم ، تكسب بذلك ردهم وصادقتهم .

ثم اتعرف ما الذي يحول بينك وبين ان تصبح ابلها ؟ نقطة لا تساوي اكثر من مليمين من اليود ، تستنزف من غدتك الدرقية ! فاذا تسنى لطبيب ان يفتح غدتك الدرقية ويستخرج منها نقطة واحدة من اليود انقلبت ابلها ! وليس هذا - فيما ارى - بالكشيء الذي تستطيع ان تفخر به ! . فاذا اردت ان تكسب الناس الى وجهة نظرك . اتبع القاعدة رقم ٦ :

دع الرجل الاخر يتولى دفة الحديث

الفصل السابع

كيف تحصل على روح التعاون

الا تعتز بالآراء التي تتوصل اليها بنفسك اكثر مما تعتز بتلك التي تقدم اليك في اطار ذهبي مزخرف؟! فاذا كان الامر كذلك ، فلماذا تحاول ان تجرع آرائك للشخص الاخر غصبا ؟ اليس من الأحب ان تسوق له اقتراحات مجردة ، وان تدعه يتوصل الى الراي من تلقاء نفسه ؟

الفي مستر «ادولف سلتز» ، من فيلادلفيا ، نفسه ذات يوم، مضطرا الى بث الحماسة في جماعة من عماله اوشك اليأس ان يقتل نشاطهم ، فعقد لهم اجتماعا وسألهم ان يصارحوه بكل ما يريدون منه ان يحققه لهم، وكان يكتب كل بند يطلبونه على سبورة ، فلما انتهوا من ذلك قال لهم : «حسنا ، سأجيبكم الى هذه المطالب جميعا . والان أريد منكم ان تخبروني ما عسى ان انتظره منكم في نظير هذا» . وجاءته الاجابات سريعة حاضرة:

الامانة ، والاخلاص ، والحماسة في العمل ، وروح التفاؤل ، والتعاون
المثمر ، وثمان ساعات من العمل اليومي ، بل تطوع رجل بأن يعمل اربع
عشرة ساعة في اليوم !

وفض الاجتماع بعد ان اشرق العمال بروح الامل ، وامتلاوا حماسة
ونشاطا ، وكانت النتيجة ان زاد الانتاج بدرجة ملموسة !

قال لي مستر سلتز بعد ان روى هذه القصة : «لقد أبرمت بيني
وبين العمال صفقة ادبية ، فطالما انا قائم على تنفيذ نصيبي من الصفقة ،
فهم كذلك قائمون بنصيبهم ! اما مشاورتهم في امر امانتهم فكانت الصيحة
التي استنهضتهم الى العمل في قوة ونشاط .

وعندما كان «ثيودور روزفلت» محافظا لنيويورك ، صنع شيئا يكاد
يسلك في باب المعجزات ، ذلك انه ظل على اتفاق مع رؤساء حزبه ،
ووسعه مع ذلك ان يجري اصلاحات كان الحزب يعارضها اشد المعارضة !
ككيف تسنى له ذلك ؟

كانت اذا خلت وظيفة هامة دعا رؤساء حزبه ليدلوا باقتراحاتهم فيمن
يشغل هذه الوظيفة ، ويقول روزفلت : «وقد يقترحون في مبدأ الامر
رجلا مهضوم الحق من اشباع الحزب ، وأقول لهم ان تعيين مثل هذا
الرجل ليس من الكياسة في شيء ما دام الجمهور لن يرضى عنه ..
وعندئذ يقترحون علي رجلا اخر ان لم يكن ثمة ما يؤخذ عليه ، فهو ليس
أصلح الناس للمنصب فأقول لهم ان هذا الرجل لن يحقق ما يرجوه الشعب
منه ، ويكون مرشحهم الثالث «رجلا مناسبا» ولكنه ليس أنسب الناس .
فأسألهم في لباقة ان يحاولوا مرة اخرى ، وأقبل في الحال مرشحهم
الرابع .. ذلك لانهم يرشحون في المرة الرابعة الرجل الذي اختاره انا،
وعندئذ اعبر لهم عن امتناني لمساعدتهم ، وأعين الرجل في المنصب، وأعزو
اليهم الفضل كل الفضل في اختيار الرجل المناسب !

فهل رأيت الى اي حد كان روزفلت يذهب في سبيل مشاورة
«الشخص الاخر» وإظهار الاحترام لنصحه ؟ لقد كان يملا منصبا هاما
برجل يختاره هو ، ولكنه كان يشعر رؤساءه بأنهم اصحاب الفضل ، وان
الفكرة فكرتهم !



وقد استخدم احد تجار السيارات في «لونج ايلاند» هذه الخطة نفسها

لبيع احدى سياراته لرجل اسكتلندي .
عرض هذا التاجر على زبونه الاسكتلندي سيارة بعد اخرى ، وفي كل
مرة كان المشتري يجد في السيارة عيبا ! وفي هذه الاثناء ، عرض
التاجر - وهو طالب في معهدي - الامر على زملائه في الفصل طالبا منهم
المعون ، فنصحناه الا يبيع للرجل بل يدع الزبون يشتري من تلقاء نفسه !
قلنا له : «بدلا من ان تخبر الرجل ماذا يفعل دعه يخبرك بما يريد ، دعه
يحبس ان الفكرة فكرته» !..

وجرت تاجر السيارات هذه الخطة . فبعد ذلك ببضعة ايام اراد
زبون اخر لديه ان يستبدل بسيارته المستعملة سيارة جديدة وادرك التاجر
لفوره ان هذه السيارة المستعملة تتوفر فيها الشروط التي يطلبها
الاسكتلندي ، فتناول مسماع التليفون ورجاه ان يتفضل بالحضور ليساله
النصح في امر ما .



وعندما حضر الاسكتلندي قال له التاجر : «لقد توسمت فيك خبرة
دقيقة بنقط الجودة في السيارات ، فهلا تفضلت والقيت نظرة على هذه
السيارة وجربتها ، واخبرتنى كم ينبغي لي ان اتقاضى ثمنها ؟» وسرعان
ما ارتسمت على شفتي الرجل ابتسامة عريضة ألم يسأله التاجر النصح ،
ويعترف ضمنا بمواهبه وخبرته ؟!

وقاد الرجل السيارة في طريق «كوينز بوليفارد» من «جاميكا» الى
«فورست هيلز» ذهابا وايابا ، ثم قال للتاجر : «لا ينبغي ان تحصل على
أقل من ثلاثمائة دولار ثمن لهذه السيارة» وهنا قال له التاجر : اتراك
مستعدا لشرائها بهذا الثمن» طبعاً ! اليست هذه هي فكرته ؟! وتمت
الصفقة !

كان الكولونيل «ادوارد هاوس» يتمتع بنفوذ عظيم في الشؤون
الداخلية والدولية معا في عهد رئاسة «ودرو ولسن» فقد كان الرئيس
يعتمد على نصيح الكولونيل «هاوس» اكثر مما يعتمد على اعضاء حكومته
فما هي الخطة التي كان الكولونيل يتبعها للتأثير في الرئيس ؟ من حسن
الحظ اننا نعرف هذه الخطة فقد اقضى بها «هاوس» نفسه لصديقه «آرثر
هدون سميث» الذي ضمنها بدوره فصلا نشر في جريدة «ستردي ايبنج
بوست» .

قال هاوس : «بعد ان خبرت الرئيس عن كذب ، ادركت ان احسن الطرق لتقريب فكرة الى ذهنه هي ان اشير الى هذه الفكرة بصورة عابرة ، على ان اصوغها بحيث تلفت نظره او بحيث تستدرجه الى التفكير فيها وكأنها من افكاره هو ! وقد وقفت على هذه الحقيقة عن طريق المصادفة اول الامر .

«كنت ازور الرئيس في البيت ، فنصحته صراحة باستخدام سياسة معينة ، ولكنه لم يرض عنها .. ثم بعد بضعة ايام ، وبينما نحن نتناول العشاء ، دهشت اذ رأيت يردد اقتراحي السابق كما لو كان قد ابتكره هو !» .

فهل ترى قاطعه «هاوس» وقال له : «هذه ليست فكرتك ، انها فكرتي !» كلا ! بل كان «هاوس» اكثر كياسة من هذا ، فانه لم يكن يهتم الى ايها ينسب الفضل بقدر اهتمامه بان تنفذ فكرته ، بل انه فعل اكثر من هذا .. فقد عزا الى ولسون جهرا فضل ابتداع هذه الفكرة النيرة ! . فاذا كان الناس الذين تلقاهم من طبيعة كطيعة ولسون ، فاستخدم معهم اذن خطة الكولونيل «هاوس» !
وقد استخدم احدهم معي هذه الخطة نفسها ، وحصل على ما كان ينبغي !

كنت ازمع القيام برحلة نهريية للصيد في «نيويورك» فكتبت الى مكتب الرحلات ليعمدني بما اريد من المعلومات . ويبدو ان اسمي وعنواني قد وضعا في قائمة عامة ارسلت لمن يهمهم الامر ، اذ سرعان ما انهل عليّ عدد عديد من الخطابات والمنشورات ، والمطبوعات عن المسكرات والأدلاء في «نيوبرونسويك» ، حتى تملكنتني الحيرة ولم ادر ايها اختار .. ثم فعل احد اصحاب المسكرات شيئا بارعا : ارسل الي قائمة بأسماء وارقام وتليفونات عدد من اهالي نيويورك الذين قام على خدمتهم وشهدوا له بالكفاية والخبرة ، ودعاني الى الاتصال بهم حتى اقف بنفسي على نوع الخدمة التي يوفرها لربائنه .

وجدت انني اعرف واحدا ممن وردت اسمائهم في القائمة ، ولما اتصلت به تليفونيا ، اتنى عليّ الرجل ثناء عاطرا ، فسرعان ما ابرقت له انبته بموعده وصولي ! .

كان الأدلاء الآخرون يحاولون ان يبيعوني خدماتهم كرها ، ولكن هذا الرجل حفزني الى ان «أشتري» من تلقاء نفسي ، فعقدت له الغلبة .

فاذا اردت ان تكسب الناس الى وجهة نظرك ، اتبع القاعدة رقم ٧ :

دع الشخص الاخر يحس ان الفكرة فكرته



منذ خمسة وعشرين قرنا من الزمان جرت على لسان «لاوتي» حكيم الصين ، حكمة بليغة في وسع قراء هذا الكتاب ان يطبقوها في عصرنا هذا ، ويحصلوا على اروع النتائج .

«الرجل العاقل هو الذي اذا اراد ان يعلو على الناس وضع نفسه اسفلهم ، واذا شاء ان يتصدرهم جعل نفسه خلفهم . الا ترى الى البحار والانهار كيف تتلقى الجزية من مئات الترع والجداول التي تعلوها ؟!» .

الفصل الثامن

عبارة تأتي لك بالمعجائب

قد يكون الشخص الآخر مخطئا ، ولكنه لن يسلم بخطئه ابدا . فلا تلمه . ان اي احمق يسه ان يلوم ، ولكن حاول ان تفهمه ، واستمع عليه بالصبر الجميل . وسوف تجد ان هناك سببا خفيا قد اوحى للرجل ان يفكر كما يفكر ، او يتصرف كما يتصرف ، فاذا عرفت هذا السبب ، الفيت بين يديك مفتاح شخصيته جميعا .

حاول مخلصا ان تضع نفسك مكانه ، قل لنفسك : « ترى كيف احسن وكيف اتصرف لو انني كنت في مكانه ؟ »

وسوف ترى عندئذ انك وفرت على نفسك وقتا طويلا وعناء شديدا ! فضلا عن انك ستكتسب خبرة بفن معاملة الناس .

يقول « كينيث جودي » في كتابه « كيف تحول الناس الى ذهب » (١) :

« تمهل لحظة وقارن بين اهتمامك الشديد بشئونك الخاصة واهتمامك السطحي بشئون من عدالك من الناس ، واعلم عندئذ ، ان اي انسان في الوجود يحس تماما مثلما تحس . فاذا ادركت هذا ، فقد بلغت في فن العلاقات الانسانية شأنا مذكورا ، ذلك ان النجاح في معاملة الناس

1 — Kenneth M. Goode, «How to Turn People Into Gold».

يعتمد على فهم مشوب بالمعطف لوجهة نظرهم» .

وقد اكتسبت انا اكثر خبرتي بطبائع البشر اثناء نزهاتي راجلا او راكبا ، في حديقة بجوار منزلي . وانا احب شجر البلوط جدا ، لذلك طالما ساءني ان ارى هذه الاشجار الباسقة تقتلها الحرائق المتكررة . ولم تكن تلك الحرائق ناجمة عن اهمال المدخنين ، ولكن معظمها كان ناشئا عن اولئك الصبيان الذين يقصدون الى الحدائق ليتشبها بأجدادهم الاولين ويطهروا طعامهم على نار يوقدونها تحت جذوع الاشجار ! .

وكانت هناك لافتة تنذر كل من يشعل نارا بالحبس او الغرامة ، ولكنها نصبت في مكان من الحديقة غير منظور ، وقل من الرواد من وقع بصره عليها ! وكان احد رجال البوليس الراكبين موكلا بالاشراف على هذه الحديقة ، ولكنه لم يكن يتشدد في اداء واجبه حيال هؤلاء الصبية ، فاستمرت الحرائق تتكرر موسما بعد موسم ! .

وفي احدى المرات هرعنا الى الشرطي وقلت له ان النار تنتشر بسرعة في ارجاء الحديقة ، وطلبت اليه ان يستدعي رجال المطافئ ، ولكنه اجابني في جمود بان هذا ليس من اختصاصه ما دامت النار لم تشب في منطقة نفوذه !

ودب اليأس في نفسي ، وعولت بعدها ان اعمل كما لو كنت «لجنة» موكلة بحماية مصالح الجمهور !

والحق انني لم استطلع وجهة نظر الصبيان في مبدأ الامر ، فكنت اذا رايت نارا مشتعلة هرعنا الى مصدرها ، ونهرت الصبية وانذرتهم بإبلاغ البوليس ان هم لم يطفئوا النيران ! .

نعم ! لم اكن اريد على ان القى بالحمل الذي الذي يشغل كاهلي دون اعتبار لوجهة نظرهم ! وماذا كانت النتيجة ؟ كان الصبية يطيعون والعناد باد في وجوههم ، ومن المحتمل انهم كانوا يعودون الى اشعال النار بعد انصرافي ، ويتمنون لو انها اتت على الحديقة بأكملها !

وبمرور السنين اكتسبت بعض الخبرة بالطبائع الانسانية ، وبعض المعرفة والكياسة ، وبعض الرغبة في رؤية الاشياء من وجهة نظر الشخص الآخر . وعندئذ انصرفنا عن اصدار الاوامر ، وكنت بدلا من هذا اذهب الى الصبية وأنا ممتط جوادي ، واقول لهم شيئا كهذا :

«لعلكم تستمتعون بوقت طيب ايها الرفاق ، ماذا تطهون للغداء ؟ .. لقد كنت - وأنا في مثل سنكم - شغوبا بإشعال النار مثلكم تحت جذوع الاشجار لاطهو طعامي ، وما زلت احن الى ذلك ، ولكن .. أتدرون ان في

اشعال النار خطرا يهدد هذه الحديقة الجميلة بالدمار ؟ انا اعلم انكم لا تنوون شرا ، ولكن ثمة صبية غيركم يأتون الى هنا ويشعلون النار ثم لا يطفئونها وهم عائدون الى بيوتهم ، فتنشر بين الاغصان الجافة وتلتهم هذه الاشجار الباسقة ! نعم انها مخالفة للوائح ان تشعلوا النار هكذا ، ولكني لا اريد ان اتخذ هيئة المتسلط واتدخل في لهوكم . اني احب ان اراكم تستمتعون بوقت طيب ، ولكن .. هلا تفضلتم بإزاحة هذه الاغصان بعيدا عن النار ، واعتنيتم بياھالة التراب على النار قبل انصرافكم الى بيوتكم ؟ وفي المرة القادمة ، هل لكم ان تشعلوا النار على سفح التل ؟ انها لا ضرر منها هناك . شكرا جزيلا ايها الرفاق وارجو لكم وقتا طيبا !»

ما الفارق بين هذا الضرب من الكلام وذاك ؟ ان هذا الضرب الاخير جعل الصبية يرغبون في ان يعملوا بنصيحتي ، فلم تنطق وجوههم بالاستنكار والعناد ! ذلك لانهم لم يرغموا على اطاعة الاوامر ، واحتفظوا بكرامتهم كاملة غير منقوصة واحسبت انا بالارتياح - كما احسوا - لاني عالجت الموقف معالجة المقدرة لوجهة نظرهم !»

غدا ، قبل ان تسأل احدا ، ان يطفىء نارا ، او يشتري انبوبة من سائل مطهر ، او يتبرع لهيئة خيرية ، لماذا لا تتمهل لحظة وتغمض عينيك ، وتحاول ان تعرض الموقف كله من وجهة نظر الشخص الاخر ؟ سائل نفسك لماذا عساه يريد ان يفعل هذا ؟ وقد يستغرق هذا وقتا ، ولكنه سيكسبك اصدقاء ويجزيك نتائج باهرة بأقل خسارة ممكنة !»

قال «دنهام» ، عميد كلية هارفارد التجارية «اني افضل ان اسير ذهابا وايابا امام مكتب عميل ، مدى ساعات ، قبل ان القاه ، على ان ادلف فجأة الى مكتبه دون ان اهيء في ذهني فكرة كاملة لما سوف اقوله له ، ولما يحتمل ان يجيب به علي !»



فلو انك خرجت من هذا الكتاب بشيء واحد : رغبة في تقدير وجهة نظر الشخص الاخر ، وفي التطلع الى الاشياء من الزاوية التي ينظر منها اليها .. اذا خرجت بهذا وحده . فانه كفيلا بأن يكون حجر الاساس في بناء مستقبلك ونجاحك في الحياة .

فاذا اردت ان تكسب الناس الى وجهة نظرك دون ان تسيء اليهم او تستثير عنادهم فاتبع القاعدة رقم ٨ :

حاول مخلصا ان ترى الاشياء من وجهة نظر الشخص الاخر

الفصل التاسع

الشيء الذي يريده كل انسان

اتريد ان تتعلم عبارة سحرية تصفي جو الحديث في الحال مما قد يعتكره ، وتشيع فيه روحا طيبة ، وتحدو بالشخص الاخر الى الانصات اليك باهتمام ؟

ها هي ذي : قل لمحدثك : « انني لا ألومك مثقال ذرة لوقوفك هذا الموقف ، واحساسك هذا الاحساس ، ولو كنت مكانك لاحسست تماما مثلما تحس ، واتخذت مثل الموقف الذي تتخذ ! »

عبارة كهذه كفيلة بأن تكسر حدة أطول الناس باعا في السفاهة والجدل ! وفي وسعك ان تقول هذه العبارة وتكون مخلصا صادقا مائة في المائة . لانك لو كنت مكانه لصنعت فعلا مثلما صنع ، ودعني أضرب لك الامثال :

خذ « آل كابوني » المجرم العاني ، مثلا .. وهب انك ورثت الصفات

العثمانية والذهنية التي كانت له . وهب ايضا انه كانت له يئثسه
وتجاريه ، افلا تنشأ ، حتما ، على غرار ه .

ولعل السبب الوحيد في انك لم تخلق حية رقطاع هو ان ابويك ليسا
من الحيات الرقطاوات . . ولعل السبب الوحيد الذي لاجله لا تعبد
البقرة ، ولا تقدس الحيات ، هو انك لم تولد لابوين هندوكيين يعيشان
على ضفاف نهر «براهما بوترا» . فانت ليس لك فضل في الحال التي انت
عليها الا قليلا ، فاذكر ذلك جيدا ، واذكر ان الرجل الذي ياتيك محنقا
مغضبا ، صاخبا نائرا لا يستحق منك اللوم بقدر ما يستحق الاسف
والرثاء ، لانه بدوره ليس له فضل في الحال التي هو عليها ، فاعذره
واشمله بمعطفك ، وابد نحوه حسن ادراك ، وكرم خلق .
ان ثلاثة ارباع من ستقابلهم غدا من الناس ظمأى الى عطفك وتقديرك ،
فارو ظماهم يهبوك قلوبهم جزاء وفاقا !.



انعت مرة حديثا من محطة الاذاعة عن «لويزا ماي الكوت» مؤلفة
كتاب «نساء صغيرات» (١) وكنت اعلم طبعا انها تعيش في «كونكورد»
بولاية «ماساشوستس» وانها الفت كتبها الخالدة هناك . ولكني وقعت في
خطا غير مقصود ، فندمت عن زيارتي لها بمنزلها . في كونكورد بولاية
«نيوهامشير» ! ولو انني ذكرت «نيوهامشير» ذاكرا عابرا لهان الخطب،
ولكني ويا للأسف ، ذكرت مرتين ؟

وما اسرع ما غمرني سيل من الرسائل والبرقيات اللاذعة التي جعلت
عباراتها تطن في خاطري كما تطن خلية من الزنابير ! كان اكثرها يلهج
بالاستنكار ، وكان اقلها جارحا مهينا ! وكتبت لي احدى السيدات
اللواتي نشان في «كونكورد» بولاية ماساشوستس ، خطابا صبت فيه جام
غضبها على ام رأسي ولعمري لم تكن تلك السيدة تستطيع أن تكون اكثر
اسفا في امتهاني لو كنت قد وصفت الانسة «الكوت» بأنها من آكلي
لحوم البشر في غينيا الجديدة !! ولم اتمالك نفسي ، بعد ان تلتوت
خطابها ، من ان احمد الله سبحانه ، على ان جنبني الزواج من مثل هذه

1 — Louisa May Alcott, «Little Women».

السيدة ! واحسبت برغبة جامحة ان ارد عليها واقول لها انني وان كنت ارتكبت خطأ في حق علم الجغرافيا ، الا انها ارتكبت خطأ اكبر في الدوق واللياقة ! نعم . تلك كانت توشك ان تصبح اولى عبارات ردي عليها ! ثم انني كنت اعتزم ان اشمر عن ساعدي وانطلق شامتا لاعنا ، ساخرا هازنا ولكنني لم افعل ! فقد ادركت عندما سكنت خواطري ان اي احمق يسمعه ان يفعل هذا - ومعظم الحمقى يفعلون ! - ومن ثم اردت ان اعلو عن طبقة الحمقى ، واعتزمت ان احيل عداوتها الى صداقة وطيدة ، فهذا - فيما رايت - نوع من الرياضة الادبية المجدية !.

فلما زرت فيلادلفيا ، بعد ذلك - حيث كانت تقيم - اتصلت بها تليفونيا وجرت بيننا المحادثة على النحو التالي :

انا : ميسز . .! لقد كتبت الي خطابا منذ بضعة اسابيع ، واود ان اشكرك عليه !.

هي (في نبرة حازمة ولهجة مثقفة) : من الذي اتشرف بمحادثته !

انا : انني غريب عنك . اسمي «دليل كارنيجي» لقد استمعت الى اذاعة لي عن «لويزا ماي الكوت» منذ بضعة اسابيع ، وقد ارتكبت فسي اثنائها غلطة لا تفتقر ، اذ قلت انها من «نيوهامبشير» ! لقد كانت غلطة شائنة اريد ان اعتذر عنها . وكما كان جميلا منك ان تنفقي بعض الوقت في الكتابة الي تصحيحا لهذا الخطأ !.

هي : اني آسفة يا مستر كارنيجي على ان كتبت لك بمثل تلك اللهجة الحادة . لقد فقدت سيطرتي على نفسي . انني مدينة لك بالاعتذار .

انا : كلا ، كلا ، انا الذي يجب ان يعتذر ! ان اي طفل في سنته الدراسية الاولى لا يخطئ مثل هذا الخطأ الذي وقعت فيه ! لقد اعتذرت في اذاعتي يوم الاحد الذي تلا حديثي الاول ، واريد الان ان اعتذر لك شخصيا .

هي : ان عائلتي تستوطن «كونكورد» منذ قرنين من الزمان ، وهي من الاسرات البارزة فيها ، واني جد فخورة بالولاية التي نشأت فيها ، ولهذا ساءني جدا في الحق ، قولك ان الانسة «الكوت» ولدت في «نيوهامبشير» ولكنني احس بالخجل الان من اندفاعي في الكتابة اليك !

انا : اؤكد لك ان غضبك لم يكن سوى معشار غضبي . ان غلطتي لم تؤذ «ماساشوستس» بقدر ما اذتني انا ! ولبيت الناس الذين هم في مثل مركزك ، وثقافتك ، يجدون الوقت ليصححوا اخطاء امثالي ! وكما يسعدني ان تكتبي الي اذا استكشفت غلطة فيما اذيع من احاديث !.

هي : الحق انني معجبة غاية الاعجاب برحابة الصدر التي تقبلت بها انتقادي ، لا بد انك شخص غاية في الرقة والطف ، وكم اود لو ازداد معرفة بك ..



وهكذا اصبت بضعة اهداف بحجر واحد : اصبت اعتذار السيدة وتقديرها لوجهة نظري ، واصبت الرضاء عن نفسي لنضبطي عواطفني ودفعني الاساءة بالحسنى .. واصبت ، فضلا عن هذا وذاك قسطا من الترفيه والسلوى وأنا أستمع اليها وهي تبدي اعجابها برقتي ودمائة خلقي!



ظل «س. هوروك» عشرين عاما سويا مديرا لاعمال كبار الفنانين امثال «شاليابن» و«ايزادرورا دنكان» و«بافلوف» ! وقد حدثني مستر «هوروك» بأن من احدى الدروس التي تلقاها من صلاته بهؤلاء الفنانين ذوي الاحساسات المرفهة ، ضرورة ابداء العطف لهم ، وإغداق الحب عليهم . لقد نبث ثلاثة أعوام مديرا لاعمال «ثيودور شاليابن» المغني الذي طالما لعب بأفئدة سرارة القوم في ملهى «المتروبوليتان» فلم ير شاليابن في يوم من الايام ، طوال هذه الفترة الا شاكيا متوجعا ! كان يتصرف كالطفل الذي افسده التدليل . او - على حد قول هوروك نفسه - «كان قطعة من الجحيم !» .

مثال ذلك ان شاليابن كان يتصل بمستر هوروك تليفونيا ظهر اليوم الذي سيفني فيه ويفاجئه بقوله : «انني لست على ما يرام اليوم ! ان حلقي جاف كالعصا . مستحيل ان اغني الليلة !» فهل كان مستر هوروك يجادلنه ؟ كلا ؟ بل كان يهرع الى الفندق الذي ينزل به شاليابن ويقول له وهو يقطر عطفًا : «لهفي عليك يا صديقي المسكين ! طبعًا لن تفني الليلة ! سأفني الحفلة حالا . صحيح انك ستخسر الفريال، ولكن هذه الخسارة الضئيلة لا تقاس الى جانب شهرتك العريضة ، وسمعتك الناصعة» .

وعندئذ يزفر شاليابن زفرة حرى ويقول : «ربما يحسن بك ان تمر علي مرة اخرى بعد الظهر : تعال في تمام الخامسة ، فقد يكون اصابني التحسن» .

وفي الساعة الخامسة يهرع هوروك ثانية الى الفندق وهو يفيض
حنانا ، ويصر مرة اخرى عليّ الغاء الحفلة ، فيتهدد «شاليابن» مرة ثانية
ويقول : «هلا مررت علي في الساعة ؟!» .

وفي الساعة السابعة والنصف يوافق المغني الكبير علي الغناء على
شرط ان يسبقه مستر هوروك الى خشبة المسرح ليعلن ان «شاليابن»
يعاني بردا شديدا . وعندئذ يكذب هوروك ويعد بأن يفعل !.



يقول الدكتور «آرثر جيتس» في كتابه الرائع «علم النفس
التربوي» (١) :

«ان الجنس البشري باجمعه يتلهف على العطف . فالطفل يسارع
بإظهار ما لحقه من اذى بل انه قد يحدث الاذى بنفسه لنفسه لكي يحل
على العطف ! والبالغون ، بدورهم يبدون ما اصابهم من اذى ، ويتداولون
اخبار مرضهم ، ويعنون خاصة بسرد تفاصيل العمليات الجراحية كي
يجدوا من المستمعين العطف والاشفاق ! وابداء العطف على النفس في
مواجهة الشدائد والمصائب ، سواء كانت حقيقة او متوهمة ، امر شائع
لا يكاد يخلو منه انسان» !.

فاذا رادت ان تكسب الناس الى وجهة نظرك ، فاتبع القاعدة رقم ٩ :

قدر افكار الشخص الاخر وإيد عطفك على رغباته

الفصل العاشر

نداء يستحوذ على قلب كل انسان

نشأت على حدود البلدة التي ولد فيها «جيسي جيمس» ، «الرص الشريف» الذي طبق صيته الآفاق . وكثيرا ما زرت مزرعة «جيمس» - حيث لا يزال ابنه يعيش الى اليوم - واستمعت الى زوجته وهي تقص علي القصص عن جهاد «جيمس» في سبيل الفقراء ، وكيف كان يعرض نفسه للقتل في سطوة على القطارات ، والمصارف لكسي يعطي المال المسلوب للمزارعين الفقراء ليسددوا ديونهم !!

ولا ريب ان «جيسي جيمس» كان يؤمن ، في قرارة نفسه ، بانه انسان مثالي نبيل ، تماما كما كان يؤمن «شولتز» و«كرولي ذو المسدسين» و«آل كابوني» من بعده بجيولين !

ولم لا ؟! ان كل من تلقاه من الناس - حتى الشخص الذي تطالملك صورته في المرأة ! يحمل لنفسه تقديرا كبيرا ، ويحب - مع هذا - ان يقال عنه انه متحرر من الانانية ، متبريء من حب الذات !

فاذا شئت ان تغير طباع الناس ، وجب ان تتوسل الى الدوافع النبيلة

في نفوسهم . افترى هذا امرا عسيرا يتعذر تطبيقه في الحياة العملية ؟!
دعنا نر :

كان لدى «هاملتون فاريل» ، وهو صاحب شركة «فاريل مشتتل» في جنولدن بولاية بنسلفانيا - مستاجر مشاكس لا يفتأ يهدد باخلاء مسكنه بين آن وآخر . وقبل انقضاء عقد الايجار بأربعة شهور ، اندر هذا المستاجر مستر «فاريل» بأنه سيخلي مسكنه ، بغض النظر عن العقد المبرم بينهما !

قال مستر «فاريل» وهو يروي القصة امام الفصل :

«قضى هذا الرجل في بيتي فصل الشتاء بطوله ، وهو اسوا فصول السنة واكثرها ازدحاما براغيبي السكنى ، ومن ثم ايقنت انه اذا اخلى مسكنه فسيتعذر على احد بدلا منه قبل حلول الشتاء الثاني ، ورايت بعين خيالي مائتين وعشرين ريالاً - هي المبلغ المتبقي في عقد الايجار - تدرها الرياح ، فأظلمت الدنيا في ناظري ، وتولاني الهم . وكنت في حالة كهذه اهرع الى المستاجر ، وانصحه ساخرا ، ان يقرأ العقد مرة ثانية ، فاذا اعتزم اخلاء المسكن ، وجب ان يدفع باقى الايجار نقدا وعدا !...»

ولكنني بدلا من تمثيل هذا المشهد ، قررت ان اجرب اسلوبا آخر ، فذهبت الى المستاجر العنيد وبدأت حديثي معه .

مستر «دو» لقد استمعت الى قصتك ، ولكنني ما زلت مستربيا في انك تنوي الانتقال حقا . ان خبرة أعوام طويلة في تأجير المنازل قد علمتني شيئا عن الطبيعة الانسانية ، وقد توسمت فيك من البداية رجلا يحافظ على وعده ، وما زلت عند حسن ظني بك ، ولهذا اقترح عليك ان تنحي قرارك جانبا لبضعة ايام وتفكر في الامر . فاذا اتيت الي في اول الشهر المقبل - عندما يحل موعد دفع الايجار - واخبرتني انك ما زلت مصرا على الانتقال ، فاني اعدك ان اتنازل عن حقوقي كافة ، واسلم بأنسي كنت مخطئا في ظني ! على انني ما زلت اعتقد انك رجل يحافظ على كلمته ، ويقوم على تنفيذ وعده ! اذ نحن ، اخر الامر ، اما آدميون او قرود ، والخيار عادة متروك لنا !» فلما اقبل الشهر التالي ، اتى الرجل ودفع الأيجار ، ثم حدثني بأنه تناقش وزوجته في الموضوع فقر رأيهما على انه اكرم لهما واشرف ان يوفيا بتعهداتهما لي !» .



وحدث ان نشرت احدى الصحف صورة للورد «نورثكليف» لم يكن يجب ان تنشر ، فكتب الى محرر تلك الصحيفة يقول : «ارجو ان لا تنشروا صورتي هذه مرة اخرى ، فهي لا تروق لامي !» وكان يهدف بهذا الى الضرب على وتر حساس في قلوب البشر جميعا هو حب الابناء للامهات !

وعندما اراد جون روكفلر ، الابن ، ان ينهي المصورين الصحفيين عن التقاط صور ابنائه ، توسل بدوره الى الدوافع النبيلة قال : «انكم تعرفون انها مفسدة الصغار اي مفسدة ان يكثر الاعلان عنهم !»

وعندما بدا «سيروس كيرتس» - الصحفي الذي نشأ في فقر مدقع ، وانتهى بان اصبح مالكا لجريدتي «سترادي ايفننج بوست» و«ليديز هوم جورنال» - عندما بدأ حياته الصحفية ، لم يكن يسه ان يدفع لمحرريه اجورا كتلك التي تدفعها المجلات الاخرى لمحرريها ، ولم يكن يسه ان يستكتب كتابا من الطراز الاول لان المال كان يعوزه ، ومن ثم توسل الى الدوافع النبيلة في نفوس هؤلاء وهؤلاء . مثال ذلك انه اقنع «لويزا ماي الكوت» ، وهي في اوج شهرتها بان تكتب له حين وهب مائة ريال للجمعية الخيرية التي كانت «لويزا» تحذب عليها !

ورب قارىء يقول «قد ينطلي هذا على نورثكليف ، وروكفلر وروائية عاطفية مثل لويزا ، ولكم اود ان اراه ينطلي على اولئك الرجال ذوي القلوب الغليظة الذين احصل منهم على الاجور كل شهر !»

وهو على حق ! فليس ثمة مبدا يسري على الناس كلهم سواء بسواء ! فإذا كنت راضيا عن الحال التي انت عليها فلا داعي لان تغيرها . واذا لم تكن راضيا ، فلماذا لا تجرب ؟ دعنا ، على اية حال ، نستمع الى جيمس توماس - احد تلاميذي السابقين - وهو يروي قصته الطريفة هذه :

«رفض ستة من عملاء احدى شركات السيارات ان يدفعوا المبالغ المستحقة عليهم بحجة ان الشركة اخلت بأحد تعهداتها معهم في الوقت الذي كان كل منهم موقعا بإمضائه على انه نال حقه كاملا .. وكانت الشركة تعلم انها على حق ، وكانت اولى غلطاتها انها صارحت عملاءها بذلك !»

«واليك الخطوات التي اتخذها مندوبو قسم الحسابات بالشركة لتحصيل المبالغ المتأخرة :

« ١ - ذهبوا الى كل عميل بدوره وقالوا له انهم «اتوا لتحصيل المبالغ التي فات موعد سدادها !»

« ٢ - ثم اوضحوا له ان الشركة على صواب (ومعنى ذلك بالطبع ، ان العميل هو المخطيء !)

« ٣ - صرحوا له بان الشركة تعلم عن السيارات اكثر مما يطمع هو في ان يعرفه عنها في يوم من الايام ، فلماذا اذن يبتغي المشاكسة والعناد ؟ »
« ٤ - وماذا كانت النتيجة ؟ ظل الجميع يتجادلون على غير طائل !
واوشك رئيس قسم الحسابات ان يحيل الامر الى القضاء للفصل فيه ، لولا ان تنبه المدير للامر قبل فوات الاوان !

وبحث المدير امر هؤلاء العملاء فوجد انهم جميعا كانوا من افضل عملاء الشركة ، وانهم لم يتوانوا من قبل عن تسديد حسابهم كاملا .. وهنا ايقن ان في الامر شيئا ، فاستدعاني وطلب الي ان اعمل على تحصيل المبالغ المتأخرة لدى هؤلاء العملاء . وهذه هي الخطوات التي اتخذتها :

« ١ - زرت كلا من هؤلاء العملاء بدوريه ، ولكنني لم افاتح احدا منهم قط في الموضوع الذي اتيت من اجله ، بل كنت اقول للعميل انني اتيت لأرجع علاقته الحسنة بالشركة الى ما كانت عليه .

« ٢ - وبعد ان استمع الى قصة العميل ، كنت اقول : انني ليس لي رأي ابدية ، وان الشركة لا تزعم ان دعواه باطلة .

« ٣ - ثم افهمه ان السيارة التي اشتراها هي في المحل الاول من اعتبارنا . وانه يعرف عنها اكثر من اي شخص اخر ، فهي سيارته !

« ٤ - وكنت اتركه يتكلم وانصت اليه باهتمام وابدى عطفًا وتقديرًا على وجهة نظره .

« ٥ - واخيرا ، عندما يصبح في حال تمكنه من المناقشة الهادئة ، اتوسل الى الدوافع النبيلة في نفسه ، فاقول : ان سوء التفاهم الذي وقع بينه وبين مندوبي الشركة امر يؤسف له وما كان ينبغي ان يقع ، ثم ابادر بالاعتذار اليه نيابة عن الشركة ، واردف قائلا :

« - على اني اطمع بما المسه فيك من انصاف ورحابة صدر ، ان تسدي الي معروفًا .. ها هوذا كشف بحسابك ، ساتركه لك وادع لك النظر فيه كما لو كنت مديرا للشركة ، وسأرضى بحكمك ايا كان .

فهل تراه كان يسدد حسابه ؟ طبعًا ! وهكذا سدد العملاء الستة حسابهم الا واحدا رفض ان يدفع درهماين قليلة ! اما الخمسة الباقون فقد سدّدوا كافة المبالغ المتأخرة ، ثم لم يكذب يعضي عامان حتى كسبنا نسلهم سيارات جديدة ! »

والغزى الذي يسعني ان استخلصه من هذه القصة هو ان الناس

– قاعدة – امناء مخلصون . وقليلون منهم هم الذين يشدون عن هذه القاعدة . والرجل الذي يبدو انه مشاكس عنيد يستحيل منصفًا مخلصًا اذا انت عاملته على انه منصف مخلص .
فاذا اردت ان تكسب الناس الى وجهة نظرك ، فأحرى بك ان تتبع القاعدة رقم ١٠ :

توسل الى النوافع النبيلة

**** معرفتي ****
www.ibtesama.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامة

الفصل الحادي عشر

افعل مثلما تفعل السيما

منذ بضع سنوات استهدفت جريدة «فيلادلفا إيفننج بولتين» لحملة شعواء من التجريح والتشهير . فقد نبئت شائعة عجيبة ما لبثت ان سرت مسرى النار في الهشيم ، تزعم للمعلنين في تلك الصحيفة انها - اي الصحيفة - تكاد تقتصر على الاعلانات وتوشك ان تخلو من الاخبار والمقالات ، وجريدة كهذه مصيرها الى البوار في القريب ! كانت الشائعة جد خطيرة ، ومن ثم كان على المشرفين على هذه الجريدة ان يضعوا لها حدا . ولكن كيف ؟!

الك بيان ما حدث :

انتزعت الجريدة من احد اعدادها المادة الاخبارية وضمنتها كتابا اسمه «يوما واحدا» . «One Day» ، فجاء مؤلفا من ثلاثمائة صفحة - اي في حجم كتاب يباع بريالين - وباعته الجريدة لقاء قرشين النسخة !

وقد كان اخراج هذا الكتاب كفيلا بوضع الامور في نصابها ، اذ اتضح - بما لا يقبل الجدل - ان الجريدة تحمل حملا ثقيلا من المادة المفيدة .. بل لقد صاغ الكتاب هذه الحقيقة في «قالب تمثيلي» واطهرها بما لم يكن يظهرها به الجدل والنقاش ، والاستعانة بالمنطق والارقام !



واقرا «فن العرض» لمؤلفه «كثيت جودي» و«زين كوفمان» (١) تجد فيه صورا مثيرة لما يجنيه اولئك الذين يحسنون عرض سلهم ، من ارباح ثالثة .. تجد فيه كيف تدعو شركة «الكترولكس» لمرآوحها الكهربائية بإشعال عيدان الثقاب قريبا من اذن الزبون ، للتدليل على صمت المروحة! وكيف يبيع «سيزر رويك» القبة بما يقرب من ريالين لان عليها توقيع «آن سوذن» ممثلة السينما !.. وكيف شق «ميكي ماوس» طريقه الى دائرة المعارف - بعد ان شقها الى شاشة السينما - وكيف ان اطلاق اسمه على لعب الاطفال انتشل احدى مصانع اللعب من الخراب !.. وكيف تجذب «شركة استرن للخطوط الجوية» المارة الى واجهة بها نماذج مصفرة لطائرات من طراز «دوجلز» ! وكيف يشر «هاري الكسندر» المشترين باذاعة مباراة وهمية في الملاكمة ، بين بضاعته وبضاعة منافس اخر !.. وكيف يوقف «كرايزلر» الفيلة الضخمة على سطوح سياراته ليبرهمن متانتها !.

هذا هو زمن العرض .. وهذا هو عصر التمثيل . فسوق الحقائق مجردة لم يعد يكفي، يجب ان نسوقهما في قالب تمثيلي يؤثر في النفوس . نعم . ينبغي لك ان تتقن فن العرض كما تتقنه السينما وتتقنه الاذاعة !.



كان «جيمس بوينتون» مكلفا من شركته بأن يقدم تقريرا عن السعر

1 — Kenneth Goode & Zenn Kaufman, «Showmanship in Business» .

الذي يجب ان يباع به نوع جديد مبتكر من «الكولدكريم» استخرجته الشركة بحيث لا تزاخمه اصناف اخرى . وكان يتحتم عليه ، لكي يعد تقريره ، ان يستشير رجلا حجة في شئون التسعيرة ، ولكن محاولته الاولى باءت بالفشل ذلك لانه ارتأى رأيا ، وارتأى الخير رأيا اخر . قال مستر بوينتون :

«وجدتني انساق الى جدال عقيم . فلما قال لي الخير انني مخطيء في تقديري ، انطلقت أبرهن له على اني مصيب ، وافلحت اخيرا - لفرط سروري ! - ولكن الوقت المحدد للزيارة كان قد ازف ، وانتهت المقابلة دون ان انتهي الى نتيجة !»

«وفي المرة التالية لم أعرض عليه ارقاما ، وحقائق ، بل ذهبت اليه وقد اعتزمت ان اصوغ الحقائق في قالب تمثيلي !»

واذ دخلت الى مكتبه وجدته مشغولا بجديث تليفوني ، فانتهزت هذه الفرصة وفتحت حقيبة جلدية ، استخرجت منها اثنتين وثلاثين وعاء من «الولدكريم» وضعتها فوق مكتبه ، وكان فوق كل وعاء بيان قصير بطريقة صنعه ، وبيان تكاليفه ، والسعر الذي يباع به ! فماذا حدث ؟

«لم تكن هناك حاجة الى الجدال .. التقط الرجل الوعاء الاول ، ثم الثاني .. ودار بيننا حديث قصير القى خلاله بضعة اسئلة .. لقد عرضت عليه في هذه الزيارة الحقائق نفسها التي عرضتها عليه في المرة السابقة ولكنني كنت في هذه المرة استعين بالتمثيل ! وكم احدث هذا من فرق !»

فاذا اردت ان تجتذب الناس الى وجهة نظرك فاتبع القاعدة رقم ١١ :

ضع الأفكار في قالب تمثيلي

الفصل الثاني عشر

عندما لا ينفع شيء آخر ، جرب هذا

بينما كان «تشارلس شواب» يتفقد أحد مصانعه ، لاحظ ان عمال المصنع لم ينجزوا ما كان منتظرا منهم انجازه ، فاستدعى مدير المصنع وقال له : «كيف تعجز ، مع قدرتك وبراعتك ، عن حفز العمال الى انتاج ما هو مطلوب منهم ؟» .

فاجاب المدير : «انا في الحق لا ادري ! لقد جربت كل السبل .. لاطفتهم وحشتهم ، بل نهيتهم وانذرتهم ولكن بلا جدوى ! انهم لا يريدون ان يزيدوا الانتاج وحسب !» .

دارت هذه المناقشة قبيل انصراف عمال النهار الى منازلهم وتسلم عمال الليل دفعة العمل : فقال شواب للمدير : «حسنا : اعطني قطعة من الطباشير» ثم توجه الى اقرب عامل منه وسأله : «كم قطعة انجزتم اليوم؟» فقال : «ست قطع» .

فعمد شواب الى ارض المصنع وكتب الرقم ٦ بالطباشير بحجم كبير ،
وبينما عمال الليل يدخلون المصنع شاهدوا الرقم ٦ مكتوبا على الارض
واستفسروا السبب ، فأجابهم عمال النهار :
«لقد كان الرئيس هنا اليوم ، وسألنا كم قطعة انجزنا ، فلما قلنا :
ستا ، كتبها على الارض !»

وفي اليوم التالي تفقد شواب المصنع فوجد ان عمال الليل قد محوا
الرقم ٦ واحلوا محله الرقم ٧ بالحجم الكبير !.
وعندما تسلم عمال النهار العمل رأوا الرقم ٧ مكتوبا !.. اذن فعمال
الليل يظنون انهم أقدر منهم وأبرع ؟! حسنا . لسوف يلقون عليهم درسا
لن ينسوه ! وانكبوا على العمل في حماسة ، وقبيل انصرافهم خلفوا
وراءهم الرقم ١٠ مكتوبا على ارض المصنع ! وسرعان ما اصبح هذا
المصنع الذي كان العمل فيه يسير متوانيا بطيئا اكثر مصانع الشركة
انتاجا !.

فما هو المبدأ الذي استخدم هنا ؟.
ساعد شواب يصوغه في اعتباراته الخاصة :
«لا شيء يثب الحماسة في القلوب ، ويحفز الى سرعة الانجاز مثل
المنافسة ! ولست أعني المنافسة في اسوأ معانيها ، تلك التي تهدف الى
جمع المال ، ولكنني اقصد بها الرغبة في التفوق !»
الرغبة في التفوق ! رمي القفاز في الوجه !.
هذه طريقة لا تخيب ابدا في التوصل الى اناس فيهم روح تتوثب !.
وبغير التحدي لم يكن «ثيودور روزفلت» ليصبح رئيسا للولايات
المتحدة ! كان «الفارس العنيد» - كما كانوا يلقبونه - قد وصل توا من
«كوبا» وعين محافظا لولاية نيويورك ، وسرعان ما انبرى له المعارضون
يشنون عليه حملة شعواء ، ويدللون بكل ما وسعهم من حجج قانونية على
خطأ تعيينه في هذا المنصب !.
واوشك الخوف ان يدب في قلب روزفلت ، وفكر في التنحي عن
منصبه ، غير ان صديقه «توماس كوليريلات» اهاب به قائلا : «هل
استحال بطل «سان جوان هل» الى جبان ؟!» .

وصمد روزفلت الى النهاية ، وغير هذا «التحدي» لا تاريخ روزفلت
وحده ، بل تاريخ امة بحالها ! لقد عرف «تشارلس شواب» قيمة
التحدي ، وكذلك عرفها «بلات» «آل سميث» .
عندما كان «آل سميث» محافظا لنيويورك ، تواترت الانباء بأن المجرمين

من نزل سجن «سنج سنج» ، في غرب «جزيرة الشيطان» يتسللون الى خارج السجن منتهزين فرصة خلو منصب مدير السجن !.

ورغب آل سميث في ان يعين للسجن حارسا حازما قويا . فمن يختار : ارسل في طلب لويس لوبس «من نيوهامبتون» ثم قال له : «ما رأيك في ان تتولى ادارة سجن «سنج سنج» انهم يحتاجون الى مدير حازم محكم هناك !» .

وجمد لويس ! فقد كان يعرف ما ينطوي عليه هذا المنصب من اخطار ، فضلا عن ان المنصب كان خاضعا لتقلبات السياسة وأهوائها !. فلما رأى سميث تردد لويس : اسند ظهره الى ظهر مقعده وابتسم قائلا :

«انني لا ألومك ايها الشاب على ما انتابك من جزع . انها وظيفة خطيرة لا يلائمها الا رجل قوي حازم ، وسوف ابحت عن مثل هذا الرجل !» وإذن فقد كان سميث يتحدى !؟ وقيل لويس الوظيفة ! وما لبث ان اصبح أشهر مديري السجن على الاطلاق !. حتى لقد بيع من كتاباته «عشرون الف سنة في سنج سنج» (١) مئات الآلاف من النسخ ! وقد استنهضت قصة حياته كمدير للسجن العتيد ، عشرات من مخرجي الافلام السينمائية الى العمل ، واثت محاولاته في سبيل تحويل المجرمين الى بشر يعقلون بالمعجزات .

قال «هارفي فايرستون» مؤسس شركة «فايرستون» الكبرى للمطاط : «لا احسب ان المال وحده يستطيع ان يجمع الرجال الطيبين ويستبقهم معا . ولكن المنافسة وحدها تستطيع هذا» . هذا كله ما يبتغيه الرجل الناجح : المنافسة ! المحال لاثبات التفوق ! الفرصة السانحة لظهار المقدرة !.

فاذا اردت ان تكسب الناس ذوي الروح الوثابة ، والشجاعة الادبية الى وجهة نظرك ، فاتبع القاعدة رقم ١٢ :

ضع الامر موضع التحدي

إجمال

اثنتا عشرة طريقة لكي تجتذب الناس الى وجهة نظرك

- القاعدة رقم ١ : لا تجادل . واعلم أن خير السبل لكسب جدال هي ان تتجنبه .
- القاعدة رقم ٢ : أظهر احتراماً لآراء الشخص الآخر . لا تقل لاحد انه مخطيء .
- القاعدة رقم ٣ : اذا كنت مخطئاً فسلم بخطئك .
- القاعدة رقم ٤ : توسل بالرفق واللين ، ودع الغضب والعنف .
- القاعدة رقم ٥ : اسأل اسئلة تحصل من ورائها على الاجابة بنعم .
- القاعدة رقم ٦ : دع الشخص الآخر يتولى دفة الحديث .
- القاعدة رقم ٧ : دع الشخص الآخر يحسب ان الفكرة فكرته .
- القاعدة رقم ٨ : حاول مخلصاً ان ترى الاشياء من وجهة نظر الشخص الآخر .
- القاعدة رقم ٩ : قدر افكارك الشخص الآخر وايد عطفك على رغباته .
- القاعدة رقم ١٠ : توسل الى الدوافع النبيلة .
- القاعدة رقم ١١ : صغ افكارك في قالب تمثيلي .
- القاعدة رقم ١٢ : ضع الامر موضع التحدي .

الجزء الرابع

تسع طرق لكي تملك زمام الناس
دون أن تسيء اليهم أو تستبدعناهم

**** معرفتي ****

www.ibtesama.com/vb

منتديات مجلة الإبتسامة

الفصل الأول

إذا لم يكن بد من استكشاف الأخطاء فهناك الطريقة

نزل صديق لي ضيفا على البيت الابيض ذات مرة في عهد الرئيس «كالفن كوليدج» . وبينما صديقي في طريقه الى مكتب الرئيس سمعته يقول لاحدى سكرتيراته : «ما أجمل ثوبك هذا ! يظهر لك فائدة جدابة !» . ولعل هذا كان أجمل مديح وهبه «كال الصامت» - كما كانوا يلقبونه! - لاحدى سكرتيراته في حياته كلها ! بل كان هذا المديح غير معتاد ولا متوقع ، حتى ان الفتاة تضرجت وجنتاها وعليها الارتباك فلم تحر جوابا ! ثم اردف كوليدج : «لا تقفي . جامدة هكذا ، فقد قلت ما قلت لأروح عنك، ورجائي ان تهتمي من الان فصاعدا ، بالمحافظة على مواعيد العمل !» .

واحسب ان كلا منا لا يجد غضاضة مطلقا في ان يستمع الى ما لا يسره ، او ما يذكره بنقص فيه بعد ان يمتدح ولو قليلا !

وهذا بعينه ما كان يفعله «ماكنلي» عندما كان مرشحا للرئاسة . فقد كتب احد الشبان الجمهوريين في ذلك الوقت خطبة ، كان يعتقد انها اروع وأبلغ مما كتب «شيشرون» و«باتريك هنري» ، و«دانييل وبستر» جميعا !.

ثم قرا هذا الشاب خطبته في حماسة دافقة ، وصوت جهوري على «ماكنلي» . وصحيح أنه كانت للخطبة بعض عناصر الروعة ، ولكنها كانت

تافهة ، خليقة - لو القيت - بأن تثير عاصفة من النقد .. ولكن «ماكنلي» لم يشأ أن يجرح احساس الفتى ، لا ولم يرد ان يقتل فيه حماسه المتقدة ، فكيف حسم هذه المشكلة الدقيقة؟! .

قال «ماكنلي» للشاب : «يا بني ، هذه خطبة رائعة حقاً وليس في وسع احد ان يعد مثلها ! وثمة مواقف كثيرة تستحق ان تلقي فيها هذه الخطبة ، ولكن ، اترى الخطبة تلائم الموقف الراهن؟! انا اقدر وجهة نظرك ، ولكن من المحتم علي ان اقدر وجهة نظر الحزب كذلك ، فهلا رجعت الى بيتك وكتبت خطبة على النمط الذي اشير به عليك ، ثم ارسلت لي نسخة منها؟!» .

وقد فعل الشاب ، واعمل «ماكنلي» قلمه الازرق في الخطبة الثانية وأشار على الشاب ان يعيد كتابتها من جديد ، وما زال بالشاب حتى غدت خطبته من اعظم الخطب التي القيت في ذلك الحفل! .

وها انا اسوق اليك الرسالة الشهيرة الثانية التي كتبها «ابراهيم لنكولن» - اما الرسالة الشهيرة الاولى فقد كتبها الى «مسز بكسبي» يعبر فيها عن اسفه لمقتل ابنائها الخمسة في ساحة القتال! .

ولا يبعد ان يكون لنكولن قد دبج رسالته هذه - وهي موجهة الى الجنرال هوكر - في خمس دقائق ، الا انها قد بيعت في مزاد علني جرى عام ١٩٢٦ بمبلغ اثني عشر الف ريال ! وهو مبلغ يزيد بكثير عما استطاع لنكولن ان يدخره في مدى نصف قرن من العمل الشاق المرهق! .

كتب لنكولن هذه الرسالة في ٢٦ ابريل عام ١٨٦٣ ، وفي خلال فترة حالكة من تاريخ الحرب الاهلية الامريكية : كان «جيش الاتحاد» آنشد يتعثر في هزيمة تلو الهزيمة ، ويخرج من مذبحة مروعة ليخوض معمعان مذبحة اقسى وامر ! وروعت الامة وهي تشهد مصارع ابنائها وهجر الاف من الجنود صفوف الجيش ، وثار الجمهوريون من اعضاء مجلس الشيوخ ، وطالبوا بطرد لنكولن خارج «البيت الابيض»! .. عندئذ كتب لنكولن رسالته هذه التي جاء فيها قوله : «انه ليبدو لي ونحن نتخبط على حافة الدمار الابدي ان العناية الالهية تناصبنا العداء فلست اتبين في حلقة هذا الظلام المريب بصيصا من النور ولو قليلا!» .

وانا اورد هذه الرسالة هنا لانها تبين كيف حاول لنكولن ان يغير بها عقلية قائد يتوقف مصير الامة على إقدامه وهمته .

وربما كانت تلك اوجع رسالة كتبها لنكولن بعد ان اصبح رئيساً للجمهورية ، وبرغم ذلك فقد امتدح فيها الجنرال «هوكر» قبل ان يتكلم

عن اخطائه الخطيرة .

نعم ، كانت هناك اخطاء خطيرة ، ولكن لنكون لم يصفها بهذا الوصف .. وإليك مطلع الرسالة :

«لقد وضعتك على رأس جيشي بعدما اجتمع لدي من الاسباب ما يثبت جدارتك بهذا المنصب ، ومع هذا يحسن بي ان اصرحك بأن ثمة أشياء لا أستطيع ان اتفق معك تماما بصددها !»

«ان ثقتي في شجاعتك ، ومهارتك ، وجدارتك بمنصبك لا يتطرق اليها الشك ، وهذه صفات احببتك من اجلها ، واحببتك فضلا عنها ، لانك لا تخلط السياسة بمهنتك العسكرية وانت في هذا جد مصيب .

«وانت طموح ، وهذه صفة ، لو الزمت حدودها المعقولة ، لنفعت ولم تضر . ولكنني اظنك حين صببت اللوم جزافا على زميلك الجنرال «برنسيد» قد انصعت لصوت طموحك وحده فغطلت هذا الزميل ما استطعت ، واتيت خطأ كبيرا نحو اخ لك في السلاح ، ونحو البلاد عامة !»

«وقد سمعت من مصدر لا املك الا ان اصدقك ، انك صرحت بأن الجيش والحكومة معا في حاجة الى ديكتاتور ! وانا لم اولئك القيادة لهذا الزعم ، بل ولئيتك اياها على الرغم منه ! فالقادة الظافرون وحدهم هم اصحاب الحق في ان يكونوا حكاما مطلقين ! على انني ساخا طسر بمنحك سلطة مطلقة في مقابل ان تمنحنا النصر !

«واعلم ان الحكومة ستناصرك باقصى ما في طوقها ، لا باكثر مما ناصرت سواك من القادة ، ولا باقل منه ، ولكن بمثله ! وكل ما اخشاه ان ترتد اليك روح التذمر التي اثرتها في الجنود بانتقادك مسلك قائدهم «برنسيد» وسحبك الثقة منه !

«ولعلك تعلم ان نابليون نفسه لو كان حيا الى اليوم لما وسعته ان يحصل على خير ما في جنوده بإظهار مثل هذه الروح التي اظهرت ، فاحذر التهور والاندفاع ، وتقدم في قوة وعزم لا يلين . تقدم الى الامام وامنحنا النصر !» .

وانت لست كولدج ، وماكللي ، ولا لنكون ، فهل تريد ان تعرف كيف تنفك هذه الفلسفة في اتصالاتك اليومية ؟ حسنا : ساضرب لك مثلا :

خذ قصة مستر «بيو» ، وهو مواطن عادي مثلي ومثلك . وقد روى هذه القصة أمام الفصل :

كانت شركة «دارك» انشاء - انني اشتغل بها - قد تعاقدت على

اتمام بناء ضخّم لاحدى المؤسسات في فيلادلفيا في موعد معين ، وأشرف البناء فعلا على الانتهاء ولم يبق الا الزخرفة البرونزية التي تزين واجهته الخارجية ، وهنا اعلن متعهد الزخارف انه لن يستطيع ان يسلم ما هو مطلوب منه في الوقت المحدد !

وجرت المحادثات التليفونية ، ونشب الجدل العنيف ، والمناقشات الحامية ، ولكن بلا جدوى ! ومن ثم أوفدتني الشركة الى نيويورك لالزم «أسد البرونز» حظيره !

وما ان دخلت عليه في مكتبه حتى قلت له :
- عندما غادرت القطار هذا الصباح فتشت في دليل التليفون عن عنوانك وقد وجدت انك تحمل اسما لا يشاركك فيه احد قط !
فتهللت اسارير التاجر الكبير وقال :

- حقا ؟ انه اسم غير عادي ! لقد انت عائلتي من هولندا واستقرت في نيويورك منذ مائتي عام تقريبا !
«ثم انطلق يتحدث عن عائلته وأجداده ، فلما اتم الحديث ابدت له اعجابي بضخامة شركته ، وعقدت مقارنة بينهما وبين بعض الشركات الاخرى التي زرتها . فقال :

- انفقت عمري بأكمله في تأسيس هذه الشركة ، وإني لفخور بها .
هل لك في جولة في انحاء المصنع ؟
وفي خلال تلك الجولة ، رجت أبدي اعجابي وتقديري لكل ما تقع عليه عيني ، فلما فرغنا من الجولة أصر المدير على دعوتي للفداء معه ، وبعد الفداء قال المدير :

- والآن لنعد الى العمل . لقد ادركت طبعا ، لماذا جئت والحق انني لم أتوقع ان زيارتك ستكون ممتعة بهذا القدر ! في وسعك ان تعود الى فيلادلفيا ، ومعك وعد قاطع بأن تصل المواد المطلوبة في موعدها ، ولو اقتضى الامر تأخير بعض الطلبات الاخرى !»

وهكذا نال مستر جو مطالبه دون ان يطلب شيئا ! ووصلت المواد في موعدها وتم تسليم البناء في اليوم المتفق عليه : فهل كان يحدث ما حدث لو لم يستخدم مستر جو هذه الطريقة الفعالة ؟!
فلكي تسلس قيادة الناس اذن دون ان تسيء اليهم او تستثير عنادهم ، اليك القاعدة رقم ١ :

إبدأ بالثناء المستطاب والتقدير المخلص

الفصل الثاني

كيف تنتقد ، وتسلم من البغضاء ا

كان «تشارلس شواب» يطوف ظهر احد الايام ، بأحد مصانع الصلب التي يشرف عليها ، فوق بصره على بعض العمال وهم يثخنون ، وفوق رؤوسهم مباشرة لافتة تحمل هذه العبارة «التدخين ممنوع» !! .
فهل اشار شواب الى اللافتة وعنف عماله قائلاً : «أولا تحسنون القراءة ؟»
كلا ! ليس شواب من يفعل هذا ! بل سار الى الرجال ، وناول كلا منهم سيجارا فاخرا وقال : «سأقدر لكم صنيعكم ، ايها الرفاق ، لو دخنتم هذا السيجار في الردهة الخارجية !» ، وقد عرفوا لساعتهم ما يرمي اليه ، فأكبروا فيه امتناعه عن لومهم — واللوم من حقه ! — فهل تملك الا ان تحب مثل هذا الرجل ؟!

وكان «جون واناميكرا» يستخدم هذا الاسلوب نفسه في معاملته عماله . فقد اعتاد ان يقرم بجولة في متجره الكبير ، في فيلادلفيا كل يوم

وفي ذات يوم رأى احد الزبائن ينتظر صابرا دون ان يعيره احد العمال التفاتا !
فاين كان الباعة! كانوا في طرف ناء من المتجر يسمررون ويتندرون !
ولم يفه «واناميك» بكلمة ، بل تسلل في هدوء الى ما وراء الحاجز -
حيث يقف الباعة ولبى طلب الزبون بنفسه ثم سلم «البضاعة» لاحد
عماله كي يلفها ، وانصرف لحاله !!



في الثامن من شهر مايو عام ١٨٨٧ توفي الخطيب المفوه «هنري
وارد بيتشر» . وفي يوم الاحد التالي ، دعي «ليمان ابوت» ليتكلم من فوق
المنبر الصامت الذي هجره رائده «بيتشر» . وكان «ليمان» يتحرق شوقا
لان تأتي خطبته ارووع ما تكون ، ومن ثم كتبها مرة ومرة وأودعها كل ما
في وسعه من زينة وزخرفة. ثم قرأها على زوجته. ولكنها - اي الخطبة -
كانت ككل الخطب المكتوبة ، ضعيفة ، ظاهرة العيوب ، ولو ان زوجته
كانت سقيمة الذوق لقاتلته لفورها : «ما هذا يا ليمان ؟ انها فظيعة! انك
ستدفع الناس الى النوم ! كان ينبغي لك ان تكون خيرا من هذا ، بعد
الوقت الطويل الذي قضيته في ممارسة الخطابة ، فبحق السماء لماذا لا
تتكلم كإنسان ؟ لماذا لا تكون على السجية ؟ انك تسيء الى نفسك ابلغ
اساءة اذا تلوت هذه الخطبة !» .

هذا ما كانت تقوله ، ولو انها قالته فانت تعرف ماذا كان يحدث ،
وكانت هي تعرف كذلك ! ولهذا لم تقل سوى انها «تلاحظ انها تصلح
كمقال لمجلة «نورث اميريكان ريفيو» .. اي انها امتدحت الخطبة والمحت
- في الوقت نفسه - من طرف خفي ، اي انها لا تصلح كخطبة ! وادرك
ليمان وجهة نظرها ، فمزق الخطبة التي ضمنها عصارة ذهنه ، وارتجل
خطبته فجاءت آية في البلاغة والروعة !
فلكي تملك زمام الناس دون ان تسيء اليهم او تستثير عنادهم ، اليك
القاعدة رقم ٢ :

الفت النظر الى الاخطاء من طرف خفي

الفصل الثالث

تكلم عن أخطائك أولاً

منذ بضع سنوات ، تركت ابنة عمي «جوزفين كارنيجي» بيتها في «كانساس» وقدمت الى نيويورك لتعمل سكرتيرة لي . كانت ، اذ ذاك ، في التاسعة عشرة من عمرها ، وقد اتمت دراستها قبل ذلك بثلاثة أعوام . وكانت تجاربها في الحياة تزيد بقليل على العدم ! ولكنها اليوم احسدى السكرتيرات البارعات المحنكات !

وفي ذات يوم اوشكت ان انتقد مسلكا لها ، ولكنني سكت فجأة ، وقلت لنفسني : «لحظة واحدة يا ديل كارنيجي ! لحظة واحدة ! ان سنك ضعف سن جوزفين ، ولك من تجاربك في الحياة إضعاف إضعاف ما لها ، فكيف تتوقع ان يكون لها مثل وجهة نظرك ، وحكمك ، ومقدرتك ، مهما كانت هذه متواضعة ؟! ولحظة يا ديل ! ماذا كنت تعمل وانت في التاسعة عشرة من عمرك ؟ اتذكر الاخطاء الفاضحة ، والحماقات المتكررة التي كنت تأتيها ؟ اتذكر الوقت الذي فعلت فيه كذا وكذا، وكيت وكيت؟! فلما قلبت الامر على اوجهه في نزاهة وتجرد ، انتهيت الى ان جوزفين ، وهي في التاسعة عشرة من عمرها ، افضل بكثير مما كنت وأنا في مثل سنها ! ولم يكن هذا - للأسف ! - من قبيل ادخال السرور على قلب جوزفين !!

وبعد تلك المرة ، صرت كلما اردت ان الفت نظر جوزفين الى خطا
اتته ابدا بقولي : «لقد اتيت يا جوزفين خطأ ، ولكن الله يعلم انه ليس
شرا من كثير مما اتيت انا ! فانت لم تولدي ولك صدق الحكم على
الاشياء ، بل يتأتى هذا عن طريق التجربة وحدها ، وانت افضل مما كنت
انا في مثل سنك . انني أحمل شيئا كبيرا من الاخطاء الفبىة السخيفة،
حتى انه لا تحدوني أقل الرغبة في ان أنتقدك انت او سواك . ولكن ...
الا ترين انه يكون أصوب لو فعلت كذا وكذا ؟
وثق انه ان يثقل عليك ان تنصت الى احصائية مطونة باخطائك
الشخصية لو ان المنتقد بداها مسلما بأنه ، بدوره ، ليس معصوما من
الاططاء !

وقد تعلم الامير «فون بولو» هذه الحقيقة في سنة ١٩٠٩ كان اذ ذاك
رئيسا لحكومة المانيا في عهد غليوم الثاني - الامبراطور المتكبر المتعجرف ،
وآخر اباطرة الالمان - وكان الامبراطور جادا في بناء جيش واسطول يفاخر
بان الدنيا لم تشهد لهما نظيرا . ثم حدث شيء يستدعي الدهشة ! لقد
ادلى الامبراطور بتصريحات رجت القارة الاوربية ، وخلقت سلسلة من
الازمات لبثت تجثم كالكابوس ، زما ، على صدر العالم ! وزاد الطين
بلة ان تصريحات الامبراطور كانت علانية ، ومتى لا في الوقت الذي كان
فيه ضيفا على انجلترا ! ثم زاد الامبراطور على ذلك ان اعطى اذنه
الامبراطوري الكريم بنشر التصريحات لمندوب صحيفة «الدلي تلجراف» .
وكان من بين هذه التصريحات انه الالمانى الوحيد الذي يشعر بالود
نحو الانجليز ! وانه يبني اسطولا يواجه به اليابان ! وانه - وحده - قد
انقذ انجلترا من السقوط الى الحضيض على ايدي فرنسا وروسيا ! وان
مشروع الحملة الذي وضعه «هو» مكّن «لورد زوبرتس» من ان يهزم
«البوير» في جنوب افريقيا ... الخ .

ولم يحدث قط - من قبل - ان جرت مثل هذه التصريحات على
لسان ملك اوروبي في وقت السلم ! واشتعلت الدول الاوربية غنسا !
وهاجت انجلترا وماجت ، وجعل الساسة الالمان ايديهم على قلوبهم
توجسا . وفي خضم هذا التوتر ، وبينما الازمة تضرب نقاطها حول
الامبراطور ، اقترح على الامير «فون بولو» ان يعلن انه هو المسئول عن
هذه التصريحات ، وانه أوعز بها الى الامبراطور !

واحتج «فون بولو» قائلا : «ولكن يا مولاي .. ان يصدق احد في
المانيا او انجلترا انني من الدهاء بحيث انصح لجلالتكم بالقاء مثل هذه

التصريحات !» وفي اللحظة التي انطلقت فيها هذه الكلمات من بين شفتي «فون بولو» أحس لتوه أنه قد ارتكب خطأ جسيما ! وانفجر الامبراطور صائحا كالعاصفة : «أعتبرني ، اذن ، حمارا آتيا من الاخطاء ما لا يمكن ان تاتيه انت !»

عندئذ عرف «فون بولو» انه كان يجب ان يمتدح قبل ان ينتقد !.. ولما كان هذا قد فات أوانه ، فقد فعل افضل ما هو ممكن في مثل هذا الوقت : امتدح بعد ان انتقد !

فقد اجاب في إجلال وتوقير : «انني أجد ما اكون عن الايمان الى هذا !! فجلا لتكم تفوقوني في نواح لا تنكر ! لا في المعرفة البحرية والعسكرية وحسب ، بل في العلوم الطبيعية ، ايضا ! فطالما استمعت في اعجاب الى شرح جلال تكم لجهاز الضغط الجوي (البارومتر)، والتلغراف اللاسلكي ، وأشعة «رونجن» ! انني جاهل جهلا فاضحا ، يا مولاي ، بكل فروع العلوم الطبيعية فليس لدي اذني فكرة عن الكيمياء او الطبيعة ، وانا عاجز عن تفسير اسط الظواهر الطبيعية !»

وصمت «فون بولو» قليلا ، ثم قال : «ولكني قد استعضت عن هذا ببعض المعرفة التاريخية ، وربما ببعض صفات تنفع في ممارسة السياسة . وخاصة الناحية الدبلوماسية» .

وأشرق وجه الامبراطور من جديد ! لقد امتدحه «فون بولو» ، بل ارتفع به الى عليين ، وأهوى بنفسه الى الحضيض ! كان في وسع القيصر ان يعفو عن اي شيء بعد هذا ، فصاح في حماسة :

«الم اقل لك مرارا اننا نكمل احدا الاخر ؟ ينبغي ان نقف دائما جنبا الى جنب ، وسنقف !» وشد على يد فون بولو لا مرة واحدة ، بل جملة مرات . وظل طول يومه ملازما حماسته حتى انه صاح وهو يلوح بقبضة يده في الهواء : «لو قدح امرؤ في «فون بولو» لاعطيته لكمة على الانف !» فاذا كانت يضع عبارات تلزم بها نفسك حدود التواضع ، وترفع بها محدثك بما تضيفه عليه من المديح والثناء في وسعها ان تحول امبراطورا غاضبا الى صديق حميم ، فتصور ما يستطيع التواضع والمديح ان يفعلاه لك ولي في اتصالاتنا اليومية !

فلكي تملك زمام الناس دون ان تسيء اليهم او تستثير عنادهم ، اتبع القاعدة رقم ٣ :

تكلم عن اخطائك قبل ان تنتقد الشخص الآخر

الفصل الرابع

لا يجب أحد أن يتلقى الأوامر

حظيت أخيرا بشرف تناول العشاء مع الانسة «أيداتاربل» عميدة كتاب التراجم الأمريكيين . وحين أخبرتها انني عاكف على وضع هذا الكتاب ، بدانا لتناقش في موضوع اكتساب الاصدقاء ، فقالت انها عندما كانت تكتب سيرة «أوين يونج» قابلت رجلا امضى مع مستر يونج ثلاث سنوات ، وقد صرح لها هذا الرجل بأنه في خلال هذا الوقت ، لم يسمع يوما «أوين يونج» يصدر امرا لشخص ، بل كان يستعيز عن هذه الاوامر بالاقتراحات المهذبة .

لم يقل يونج ابدا «افعل هذا او ذاك» او «لا تفعل هذا ولا تفعل ذاك» بل كان يقول دائما : «هل لك في ان تفعل هذا؟» او «انتظن ان من الاصول ان تفعل كذا؟»

كثيرا ما كان يقول لسكرتيه بعد ان يملي عليه رسالة : «ما رايت فيها؟» واذا راجع خطابا كتبه احد معاونيه كان يقول له «ربما لو اضعنا اليه هذه

العبارة لكان افضل . . » كان دائما يفسح للشخص الاخر المجال لكسي يتصرف من تلقاء نفسه !

اسلوب كهذا ، في معاملة الناس ، يجعل من الهين على الشخص الاخر ان يصحح خطأه . واسلوب كهذا يحتفظ للرجل الاخر بكرمائه ، ويشيع فيه احساسا بالاهمية ، ويسلس قياده ، ويدفعه الى التعاون بدلا من ان يحفضه الى الثورة والعناد !
فلكي تملك زمام الناس دون ان تسيء اليهم او تستثير عنادهم ، اتبع القاعدة رقم ٤ :

قدم اقتراحات مهذبة ولا تصدر اوامر صريحة

**** معرفتي ****

www.ibtesama.com/vb

منتديات مجلة الإبتسامة

الفصل الخامس

دع الرجل الآخر يحتفظ بماء وجهه !

منذ سنوات مضت كانت «شركة جنرال الكتريك» تواجه مهمة دقيقة هي اقالة «تشارلس شتينمتر» من رياسة احد اقسامها !

كان «شتينمتر» عبقرىا في الكهرباء ، ولكنه ما ان عين رئيسا لقسم الحسابات بالشركة حتى اظهر عجزا فاضحا ، وبرغم ذلك لم تجرؤ الشركة على انتقاده او الاساءة اليه . لم يكن لها غنى عنه ، وكان هو شديد الحساسية مرهف الشعور ، فكيف حسموا هذه المشكلة الدقيقة ؟ لقد خلّعوا عليه لقبا جديدا ، جعلوه «المهندس المستشار للشركة» ثم نصبوا شخصا اخر لرياسة قسم الحسابات .

وقد سر «شتينمتر» لهذا اللقب ، وسر كذلك مديرو الشركة ، فقد حلوا مشكلة دقيقة حساسة دون جلبه ولا ضوضاء !

اما نحن فنعمد توا الى ايداء مشاعر الآخرين ، ننتقد الطفل علنا وامام الاغراب ، دون ان نقدر الجرح الفائر الذي نصيب به كبرياءهم ، بينما ان

بضع دقائق من التفكير ، وكلمة مهذبة او اثنتين ، وإدراكا تاما لوجهة نظر الشخص الآخر ، كفيلة بأن تخفف من وطأة اللطمة ، وتكسر حدتها : فدعنا نذكر هذا في المرة التالية التي تواجهنا فيها مهمة اقالة موظف او الاستغناء عن خادم ، او نصح طفل !



كان للمستتر «دوايت مورد» مقدرة لا تبارى على التوفيق بين اثنين يوشك كل منهما ان يطبق في عنق الآخر ! كيف ؟ كان يسمى بحكمة وراء الشيء الواحد الذي تتفق عليه وجهتا نظر المتخاصمين ، فيؤكد هـا ، ويزيدها وضوحا وجلاء ، ومهما تكن الظروف فانه لا يضع احدا منهما في جانب الخطأ والآخر في جانب الصواب !



وفي عام ١٩٢٢ ، وبعد قرون طويلة من العداوة المستحكمة ، اعتزم الاتراك ان يطردوا اليونانيين الى الابد من الاراضي التركية ، وخطب «مصطفى كمال» في جنوده خطبة «نابليون» قال فيها : «ان هدفكم هو البحر الابيض المتوسط !»

واشتعلت احدى الحروب المريرة التي عرفتھا الازمنة الحديثة ، وانتصر فيها الاتراك ! وفيما كان القائدان اليونانيان «تريكوپس» و«ديونيس» في طريقهما الى مركز قيادة «مصطفى كمال» طالبين التسليم ، استمطر الشعب التركي لعنات السماء على اعدائه المنهزمين ! غير ان «كمال» كان متحررا من زهو المنتصرين ، فقال للقائدين وهو يصادفهما : «تفضلا بالجلوس فلا بد انكما متعبان» ثم جاهد ما استطاع كي يخفف عليهما وقع الهزيمة بقوله لهما : «ربما كانت حال المنتصر في هذه الحرب اشد سوءا من حال المنهزم !»

ففي نشوة الانتصار الباهر لم ينس «مصطفى كمال» هذه القاعدة الاساسية .. القاعدة رقم ٥ :

دع الرجل الآخر يحتفظ بماء وجهه

الفصل السادس

كيف تحفز الناس الى النجاح

قضى «بيت بارلو» حياته كلها يجوب الاقطار مع «سيرك» متنقل يعرض التمثيليات الهزلية ومعه كلبه ومهره . وكنت احب ان ارقب «بيت» وهو يذب الكلاب الجديدة على اللعب ، فلاحظت انه في اللحظة التي يبدي فيها الكلب شيئا من الاجادة ولو يسيرا ، يصرع «بيت» فيربت ظهره ، ويمتدحه ويلقي له بقطعة من اللحم ، ويجعل من هذه الاجادة اليسيرة شيئا كبيرا !

واني لاعجب لماذا لا نستخدم نحن هذه الخطة نفسها مع الناس !! لماذا لا نستخدم «اللحم» بدلا من السوط ؟ لماذا لا نستخدم المديح بدلا من الانتقاد ؟! لماذا لا نمتدح اقل الاجادة ؟ فهذا يحفز الشخص الاخر حتما على مواصلة الاجادة !.



لقد وجد «لويس لويس» بالتجربة ان امتداح اقل التحسن يجدي حتى مع المجرمين في سجن «سنج سنج» ، وقد تلقيت منه خطابا وانا اكتب هذا الفصل يقول فيه :

«لقد وجدت ان تقديري للجهود التي يبذلها نزلاء السجن ياتي بنتائج باهرة ، ويستحث خطأهم نحو الإصلاح ، اكثر مما يفعل النقد والتفتيش

عن الاخطاء !»

وانا على اية حال لم يزج بي بعد في «سنج سنج» ! - ولكني استطيع ان انظر الى ماضي حياتي فأرى ان شيئاً قليلاً من التقدير قد غير مجرى حياتي كلها ! اولا تستطيع ، بدورك ، ان تقول الشيء نفسه عن حياتك ؟ والتاريخ يزخر بالشواهد على ما اتى به التقدير من معجزات .

فمنذ نصف قرن مضى كان ثمة صبي في العاشرة من عمره يشتغل عاملاً في مصنع بمدينة «نابولي» بإيطاليا ، وكان له مطمح واحد فسي الحياة ، هو ان يصبح مغنياً . ولكن معلمه الاول بث فيه روح اليأس وقال له : «لن تستطيع ان تغني يا صغيري ، فان صوتك يشبه عصف الريح !» على ان امه ، برغم انها كانت فلاحه فقيرة ، طوقتسه بذراعيها ، وامتدحت صوته ، واثنت على ادائه ، واقرت له بأنه يستطيع ان يغني . . وكانت تخرج حافية القدمين تكذب وتشفى لتوفر له المال الذي ينفق منه على دروس الموسيقى ، وقد غير تقدير هذه الفلاحه الساذجة وتشجيعها مجرى حياة هذا الصبي . . ولعلك سمعت به : انه «كاروزو» ! وكان ثمة شاب اخر في لندن يأمل ان يكون كاتباً ، ولكن بدا له ان الاقدار قد تحالفت ضده !

فانه لم يقض في المدرسة اكثر من اربع سنوات ، وما لبث ان زج بأبيه في السجن لعجزه عن تسديد ديونه ، وانتهى الشاب اخيراً الى عمل حقير كانت مهمته فيه ان يلصق اوراقاً مطبوعة على زجاجات للطلاء : وكان يؤدي هذا العمل في مخزن مهجور تسرح فيه الفيران وتمرح ، وكان ينام الليل في غرفة على السطح مع صبيين اخرين من مشردي لندن ، وكان قليل الثقة في قدرته على الكتابة حتى انه لم يكن يقيم ليكتب الا بعد ان ينقضي جانب كبير من الليل حتى لا يضحك منه احد زميليه ! ورفضت له القصة تلو القصة ، واخيراً حل اليوم ، الذي ظن انه لن يأتي ، يوم ان قبلت احدى قصصه وصحبح انه لم ينقد عنها مليماً واحداً ، ولكن الصحفي الذي قبل ان ينشر القصة في جريدته امتدحه ، واشاد بموهبته ، حتى ان الشاب جاشت عواطفه في ذلك اليوم المشهود من ايام حياته فظل يجوب الشوارع على غير هدى ، ودموع الفرح تنهمر على خديه ! وقد غير التشجيع والتقدير مجرى حياته كلها ، ولو لم يأت هذا التشجيع في اوانه لحرّم العالم من اديب كبير اثرى الادب بروائع قصصه : هل سمعت به ؟! انه يدعى «تشارلس ديكنز» !

ومنذ نصف قرن ، كان صبي آخر من لندن يشتغل كاتباً بسيطاً في متجر متواضع . وكان يستيقظ في الخامسة صباحاً فيكنس المتجر وينظفه ثم ينكب على عمله أربع عشرة ساعة في اليوم ! وكان الفتى يحتقر هذا العمل ويمقتة - فلما انقضت سنتان طفع منه الكيل ، ولم يعد يحتمل شيئاً فوق ذلك ، فنهض ذات صباح وقطع خمسة عشر ميلاً كانت تصل بينه وبين امه التي كانت تعمل في بيت أحد الاثرياء ، وتوسل الصبي الى امه ان تعفيه من هذا العمل ، واقسم ليقتلن نفسه ان هي اصرت على عودته الى عمله البقيض ! ثم كتب خطاباً طويلاً يفيض مرارة الى ناظر مدرسته القديمة ، شكا فيه سوء حظه في الحياة فمنحه ناظر المدرسة التقدير ، واكد له انه شاب كفء ، ذكي ، وعينه مدرسا في مدرسته . وقد غير هذا التقدير مستقبل الصبي ، واثّر بعد ذلك اثراً باقياً في الادب الانجليزي الحديث ، فقد كتب هذا الصبي منذ ذلك الحين الى اليوم نيفاً وسبعين كتاباً ، وجنى من قلمه اكثر من مليوني ريال ! ربما تكون قد سمعت به انه «ه.ج. ويلز» !

اتبتغي تحسين احوال الناس ، او من يهلك امره منهم ؟. لو انا ، انت وانا ، شجعنا الناس الذين نتصل بهم على ادراك مواهبهم الخفية لذهبنا الى ابعد من مجرد تحسينهم . . لخلقناهم من جديد ! اتظن هذه مبالغة ؟ اذن فانصت الى هذه الكلمات الحكيمة التي قالها «وليم جيمس» ولعله اعظم عالم نفساني ، انجبتة امريكا في تاريخها :

«اذا نحن قارنا احوالنا كما هي ، بما يجب ان تكون عليه لوجدنا اننا انصاف احياء ! اننا نستخدم جزءاً يسيراً وحسب من مواردنا الجثمانية والذهبية ، او بصيغة اخرى : يعيش الفرد منا في نطاق ضيق يصطنعه داخل حدوده الواسعة ! انه يملك قوى مختلفة الانواع ولكنه يحبسها - عادة - عن استخدامها» .

نعم . انت - ايها القارئ - تملك قوى مختلفة الانواع ولكنك تحيد عن استخدامها . واحدى هذه القوى هي المقدرة على امتداح الناس ، وبث الامل في نفوسهم بلفت انظارهم الى مواهبهم المكنونة . فلكي تسلس قيادة الناس دون ان تسيء اليهم او تستثير عنادهم اتبع القاعدة رقم ٦ :

امتدح اقل الاجادة وكن مخلصاً في تقديرك ، مسرفاً في مريحك

الفصل السابع

امنع الكلب اسماً جديداً

الحقت صديقة لي تدعى مسز «ارنست جنت» بخدمتها خادمة جديدة واوصتها ان تحضر لتسلم عملها يوم الاثنين التالي ، وفي هذه الاثناء اتصلت «مسز جنت» بـسيدة كانت تستخدم هذه الخادمة من قبل ، فاتفحت لها ان بالفتاة عيوباً لا يحسن السكوت عليها ! فلما اتت الخادمة لتسلم عملها قالت لها مسز جنت :

«اصغ الي يا «نيللي» : لقد اتصلت امس بالسيدة ... التي كنت تشتغلين لديها ، فأكدت لي انك مخلصه امينة ، وانك طاهية ماهرة ، ولكنها قالت انك لا تبالين بالنظافة كثيراً على اني احسبها تبالغ ! فها انت ترتدين ثياباً نظيفة ، واني لوائقة من انك ستهتمين بنظافة البيت مثل اهتمامك بنظافة ثيابك تماماً !» .

وكانت الخادمة فعلاً عند حسن ظن السيدة بها ، فأصبح البيت

بفضلها يبرق ويلمع ! بل ان «نيللي» كانت تفضل ان تقضي ساعة اضافية
في التنظيف حتى لا تخيب ظن السيدة بها !
قال لي «صمويل فوكلين» ، مدير شركة «بلودين» للقاطرات ذات يوم:
«في وسع اي انسان ان ينقاد لك عن طيب خاطر اذا اظهرت له انك
تحترم فيه ولو ضربا واحدا من المقدرة . فاذا اردت ان تفيد من شخص
في ناحية من النواحي ، فما عليك الا ان تؤكد له ان هذه الناحية بالذات
من نواحي القوة فيه ؟» .
وقال شكسبير : «تظاهر بفضيلة ان لم تكن فيك» ، وانه ليحسن ان
تتظاهر دائما بأن الشخص الاخر له الفضيلة التي تجب ان تكون له .
اعطه صينا حسنا يقيم على الاحتفاظ به وتدعيمه ، ويبذل جهد الجبارة
حتى لا تخيب ظنك فيه !.



وقد وصفت «جورجيت لوبلان» في كتابها «حياتي مع مترلنك» (١)
التحول العجيب الذي طرأ على فتاة بلجيكية بلهاء ، فقالت :
«اعتادت فتاة كانت تعمل خادمة في فندق مجاور ان تحضر لسي
وجبات طعامي . كانت تدعى ماري ، وتلقب «بغاسلة الصحون» لانها
بدات عملها في مفصل الفندق ، وكانت دميعة الخلقة حولاء العينين ،
معوجة الساقين . . وفي ذات يوم ، بينما هي تحمل لي صحن «المعكرونة»
قلت لها : يا ماري ! انك لا تدريين اية كنوز دفينه فيك ! .
«وجريبا على عاداتها في السيطرة على عواطفها ، لبثت بضغ دقائق لا
تحير حراكا ، ثم وضعت الصحن على المائدة وزفرت زفرة حرى ، وقالت :
- يا سيدتي لم اكن اصدق ذلك ابدا .
«انها لم تبد شكاً ، ولم تلق سؤالا ، بل عادت ، بكل بساطة الى
المطبخ واعادت لنفسها ما قلته لها . ثم اشتد به ايمانها حتى ان احدا لم
يعد يسخر منها بعد ذلك ابدا ! .
على ان اقرب التحول الذي طرأ عليها ، هو ما استولى على
مشاعرها ! فقد آمنت بانها مستودع للروائع غير المنظورة ، فبدأت توجه

1 — Georgett Leblanc, «Souvenir, My Life with Maetterlinck».

عنايتها نحو وجهها ، وجسدها ، حتى بدا كأن شبابها الذاوي اخذ يتفتح من جديد !.

«وبعد مضي شهرين ، وفيما انا استعد للرحيل ، جاءت الي ماري واعلنت لي خطبتها لابن عم رئيس الطهارة في الفندق ، وقالت :
- سأصبح عما قريب سيدة !.

«وهكذا غيرت عبارة صغيرة حياتها بأكملها !»

ثمة مثل قديم يقول : «أعط الكلب اسما بغيضا يسهل عليك بعد ذلك ان تخنقه» ولكن امنحه اسما جميلا ثم انظر ماذا يحدث !.

ويقول «لويس لويس» مدير سجن «سنج سنج» :

«ثمة سبيل واحد لكي تحصل على خير ما في مجرم شرير : عامله كما لو كان سيدا شريفا يستجب لهذه المعاملة لفوره» !.

فاذا اردت ان تؤثر في سلوك انسان دون ان تستثير عناده او تسيء اليه فاذكر القاعدة رقم ٧ :

اسبغ على الرجل ذكرا حسنا يقم على تدعيمه !

**** معرفتي ****

www.ibtesama.com/vb

منتديات مجلة الابتسامة

الفضل الثامن

اجمل الغلطة تبدو ميسورة التصحيح

منذ وقت قصير ، وقع صديق لي في غرام فتاة لم يلبث ان خطبها ، وبعد قليل من خطبته ، رغبت اليه خطيبته في ان يتعلم الرقص فاستجاب لرغبتها . قال لي وهو يروي القصة :

« . . والله يعلم انني كنت في أمس الحاجة الى دروس الرقص . كنت قد تعلمت الرقص منذ نحو عشرين سنة ، فلما عدت اليه ، عدت كما بداته ، وقد صارحتني المدرسة الاولى التي قصدت اليها ، بهذه الحقيقة سافرة ، ثم قالت لي انني على خطأ بين ، وانه يجب ان انسى ما تعلمته في الماضي وان ابدأ من جديد ! ولكن هذا اقتضاني مجهودا كبيرا ، ولم يكن لدي دافع يدفعني الى مواصلة التعليم فتركها ! .
« ولعل المعلمة الثانية كذبت علي ، ولكنني فضلتها ! قالت لي ان رقصي قديم العهد بعض الشيء ، ولكن المبادئ في جواهرها صحيحة .

واكدت انني لن القى عناء في تعلم بعض الخطوات الجديدة .
«لقد بثت المعلمة الاولى الياس في نفسي بتاكيدها لخطائي ، اما
الثانية فقد فعلت العكس تماما : امتدحت الشيء الوحيد الصحيح فسي
رقصي ، وهوتت كثيرا من شأن خطائي . وكانت لا تفتأ تقول لي :
ان لك اذنا موسيقية .. انك راقص موهوب .
«وبرغم ايماني بانني كنت - وسأظل - راقصا من الدرجة الرابعة ،
الا انني كنت أتشكك أحيانا وأقول لنفسي : ربما كانت تعني ما تقول !.
والواقع انني كنت أنقذها المال بسبب ما تواليني به من تشجيع وتقدير !»



قل لطفلي ، او لزوج ، او لموظف انه غبي او أحمق عندما يفعل
شيئا ما ، وانه ليست له المقدرة على اتيانه ، يدأب على الخطأ ويحطم
كل دافع قد يدفعه الى التحسن والاجادة . ولكن اجعل الشخص الآخر
يدرك ان لك فيه ثقة ، ولك بمقدرته ايمانا وان له موهبة لم يتمدها كما
ينبغي ، تجده يتدرب حتى يبرز ويتفوق !
وهذا هو الاسلوب نفسه الذي يستخدمه «لويل توماس» وصدقني
انه لفنان مبدع في مضمار العلاقات الانسانية انه يخلقك من جديد ،
ويشبعك الثقة ، ويبث فيك الشجاعة والايمان !
قضيت معه وزوجته ، اخيرا ، عطلة نهاية الاسبوع ، فدعاني الى ان
الاعبه وزوجته «البريدج» .
قلت : «ولكني لا أعرف عن هذه اللعبة شيئا ؟! انها تبدو لي كالسر
المعلق !» .
فقال : «كيف ؟ ليس في الامر سر على الإطلاق . فلا شيء يتطلبه
البرج غير الذاكرة وصدق الحكم ، وقد كتبت انت فضلا عن الذاكرة
ذات مرة ان البريدج هو اللعبة التي تلائم مواهبك !» .
ووجدتني ، قبل ان ادرك ما انا فاعل ، اجلس الى مائدة البريدج ،
وقد بدت لي اللعبة شيئا هينا ، لا لشيء ، الا لانني قيل لي ان لسدي
استعدادا طبيعيا لها !.

والكلام عن البريدج يذكرني باللاعب الشهير «إلي كبرستون» ، الذي
تجد اسمه مذكورا في كل بيت يلعب فيه البريدج وقد ترجمت كتبه في
هذه اللعبة الى اثني عشرة لغة ، وبيع منها ما يقرب من مليون نسخة ؛

ومع ذلك فقد قال لي انه لم يكن ليتخذ من هذه اللغة حرفة لو لم تقل له سيدة شابة ان له استعدادا خاصا لها !.

فحين اتى الى امريكا في عام ١٩٤٢ ، حاول ان يشتغل مدرسا للفلسفة وعلم الاجتماع ولكنه اخفق . ثم حاول ان يشتغل ببيع الفحم واخفق ايضا . وحاول ان يشتغل ببيع البن فاففق كذلك !

ولم يكن في تلك الايام لاعب ورق خائب وحسب، بل كان عنيدا صلب الراي ، حتى ان احدا لم يكن يرتضي ملاعبته .

ثم التقى بسيدة حسناء من معلمات البريدج هي «جوزفين ديلون» فأحبها وتزوجها . وقد لاحظت دقته واهتمامه بتحليل ورقها وهي تلاعبه، فأقنعته بأنه عبقرى في اللعب ، وقد قال لي كلبريستون ان هذا التشجيع وحده هو الذي حمله على ان يتخذ البريدج حرفة !

فاذا اردت ان تسلس قياد الناس دون ان تسيء اليهم او تستشير عنادهم ، فانبع القاعدة رقم ٨ :

اجمل الفلطة التي تريد اصلاحها تبدو ميسورة التصحيح واجعل العمل الذي تريده ان ينجز يبدو سهلا هينا .

الفصل التاسع

كيف تحب العمل إلى الشخص الآخر

في عام ١٩١٥ كانت دول العالم تنقض بعضها على بعض بشكل وحشي لم يسبق له نظير في تاريخ البشرية ! وكان السؤال الحائر الذي يتردد على الشفاه هو : هل يمكن إعادة السلام ؟
لم يكن احد يدري ! ولكن «ودرو ولسون» كان عازماً على المحاولة ، فارسل مبعوثاً شخصياً له الى اوروبا ، ليتشاور مع قادة الحرب هناك . وكان «وليم جننجزيان» ، وزير الخارجية في ذلك الحين يرغب في ان يكون هو مبعوث الرئيس ، اذ رآها فرصة سانحة لكي يسدي للانسانية خدمة جلى ، ويخلد اسمه في التاريخ ! ولكن ولسون عين صديقه الحميم «الكولونيل هاوس» ، وطلب الى هاوس - فوق ذلك - ان ينقل نبأ اختياره الى بريان !
قال هاوس في مذكراته :

«كان من الجلي ان بريان احس بخيبة امل مريرة عندما علم انه لن يذهب الى اوربا كمبعوث للرئيس ، ولكنني بادرت اقول له ان الرئيس رأى ان الحكمة الا يوفد رجلاً ذا صفة رسمية ، حتى لا يلفت اليه الانتظار ، ويشير تساؤل الناس ، وتقولاتهم (ارأيت هذا المديح المقنع ؟) .. وقد اقتنع بريان غنبدل !»

كان الكولونيل هاوس - فضلاً عما يمتاز به من كياسة ولباقة - يتبع احدى القواعد الهامة في فن العلاقة الانسانية ، تلك هي : حبب الشخص الآخر فيما تقترحه عليه !



كانت «مسز جنت» - وقد اسلفت ذكرها - تبرم بالصبيبة الذين

يلهون امام بيتها ويفسدون الزرع النابت في مدخله .
وقد جربت معهم اللوم والتعنيف ولكن بلا جدوى . واخيرا حاولت
ان تضفي على اسوا الصبيان في العصابة واكثرهم عبثا ، مركزا وسلطانا
فجعلته «جاسوسها» ، ونصّبته مشرفا على حديقة منزلها ! واوقد
«الجاسوس» نارا خلف البيت ، وحمل فيها قضيبا من الحديد ، وهدد
ان يكوي به كل من يطا الحديقة بقدمه !
هكذا الطبيعة الانسانية !

فاذا اردت ان تلس قياد الناس دون ان تسيء اليهم وتستشير
عنادهم ، فاتبع القاعدة رقم ٩ :

حبب الشخص الآخر في العمل الذي تقترحه عليه

اجمال

**تسع طرق لكي تملك زمام الناس
دون ان تسيء اليهم او تستشير عنادهم**

- القاعدة رقم ١ : ابدأ بالثناء المستطاب والتقدير المخلص .
- القاعدة رقم ٢ : إلفت الانظار الى الاخطاء من طرف خفي .
- القاعدة رقم ٣ : تكلم عن اخطائك قبل ان تنتقد الشخص الآخر .
- القاعدة رقم ٤ : قدم اقتراحات مهيبة ، ولا تصدر أوامر .
- القاعدة رقم ٥ : دع الرجل الآخر يحتفظ بماء وجهه .
- القاعدة رقم ٦ : امتدح أقل الاجادة وكن مخلصا في تقديرك ، مسرفا في مديحك .
- القاعدة رقم ٧ : اسبغ على الرجل ذكرا حسنا يقيم على تدعيمه .
- القاعدة رقم ٨ : اجعل الغلظة التي تريد اصلاحها تبدو ميسورة التصحيح ، واجمل العمل الذي تريده ان ينجز سهلا هينا .
- القاعدة رقم ٩ : حبب الى الشخص الآخر العمل الذي تقترحه عليه .

الجزء الخامس

وسائل انت بنتائج كالمعجزات

**** معرفتي ****

www.ibtesama.com/vb

منتديات مجلة الإبتسامة

أراهن أنني أعرف ما يدور بخلدك الآن ! أنك تقول لنفسك : «رسائل
أنت بنتائج كالمعجزات ؟! كلام فارغ ! أن هذا ليس إلا كإعلانات أديباء
الطب !» .

ولست ألومك !! فلربما كنت أقول أنا مثلما تقول لو أنني قرأت كتاباً
كهذا منذ خمسة عشر عاماً !
أنت متشكك ؟! عظيم ! فأنا أحب المتشككين الراغبين في الاقتناع ؟
فكل تقدم طرأ على التفكير الإنساني هو وليد التشكك والاسترابة، والفضل
فيه راجع إلى المتسلطين ، المتشككين ، القائلين : «أرنا» !
وصارحني القول : اتظن أن هذا العنوان «رسائل أنت بنتائج
كالمعجزات» مبالغ فيه ؟!

الحق أنه ليس فيه من المبالغة شيء ! بل هو وصف لما دون الحقيقة،
وقد اخترته بعد تدبر وإمعان فكر . فبعض الرسائل التي أوردتها في هذا
الفصل أنت بنتائج تقدر بضعف النتائج التي تأتي بها المعجزة عادة ! ومن
الذي وضع هذا التقدير ؟ وضعه «كين دايك»، وهو من خيرة المتخصصين
في فن الدعاية والإعلان ، ومدير قسم «ترويج البيع» في شركة
«كولجيت - بالموليف - بيت» سابقاً ، ورئيس مجلس إدارة «اتحاد



يقول مستر دايك في الرسائل التي اعتاد ان يرسلها في طلب البيانات والمعلومات من تجار التجزئة الذين تعاملهم شركته قلما استجاب لها ٥ او ٨ في المائة من هؤلاء العملاء ، وكان يعد استجابة قدرها ١٥ في المائة شيئا خارقا للعادة ، واستجابة قدرها ٢٠ في المائة شيئا لا يقل عن المعجزة !.

على ان احدى رسائل دايك - المنشورة هنا - استجاب لها اكثر من ٤٢ في المائة من العملاء . اي ان هذه الرسالة - بعبارة اخرى - انت بضصف ما تأتي به المعجزة !.

كلا ! الا تضحك ؟ فقد وضع الرسالة لكي تأتي بهذه النتيجة واستمع الى تحليل دايك لهذه الزيادة الكبيرة :

«كان عيبي الوحيد ان الرسائل التي اعتدت ان ارسلها الى عملائي كانت تبدأ بتمهيد خاطيء ، ولكنني في رسالتي الاخيرة عملت على تلافي هذا الخطأ ، فأحدث هذا تأثيرا يزيد بمقدار يتراوح بين ٥٠٠ و ٨٠٠ في المائة على تأثير الرسائل السابقة» .

وها هي رسالة «مستر دايك» ، وقد وضعت تعليقاتي الخاصة عليها بين قوسين :

«مستر جون بلانك .

«بلانكفيل انديانا .

«عزيزي مستر بلانك .

«تري هل استطيع الاعتماد على معونتك في حل مشكلة تواجهني ؟.

(وتصور صاحب مصنع لخشب البناء في «أريزونا» يتسلم خطابا من احد مديري شركة «جوهانز ماتفيل» بنيويورك ، فيجد في السطر الاول منها ان المدير الخطير يسأله المخرج من مشكلة يواجهها ! لكنني بصاحب المصنع يقول لنفسه شيئا كهذا : «حسنا ، اذ كان هذا المدير النيويوركي في حاجة الى المعونة فهو ولا شك قد قصد الشخص الملائم !! اني احاول دائما ان اكون كريما وان اساعد الناس ، فلنر ما الذي يعكر عليه صفوه)» .
ولقد وقفت في العام الماضي الى اقناع شركتنا بإسداء خدمة حقبة لعملائنا ، تلك هي ان تقوم بحملة للدعاية عن طريق الخطابات المباشرة

نتكفل نحن بكافة نفقاتها .

(ولربما توقف العمل عند هذه الفقرة وقال لنفسه : طبعاً يجب ان يتحملوا النفقات جميعاً ! ان المكسب يتسرب كله الى جيوبهم ! انهم يكسبون الملايين بوصفهم تجار جملة ، بينما انا تاجر التجزئة المسكين ، أجاهد واكافح لادفع أيجار متجري) والآن ما خطب اخينا هذا ؟ .

«وقد ارسلت اخيراً الى ١٦٠٠ من عملائنا استفتيهم في مدى نجاح حملة العام الحاضر . وكم كان سروري عظيماً حينما ايد معظمهم نجاح هذا النوع من الدعاية الذي راوا فيه معواناً لهم على زيادة مبيعاتهم . . الامر الذي شجعنا على ان نعيد الكرة في هذا العام .

«وفي صباح اليوم استدعاني الرئيس الكبير وناقشني في التقرير الذي وضعته عن حملة العام الماضي . ثم سألني - كما يفعل سائـر الرؤساء - الى اي احد أستطيع التعويل عليك في خدمة اغراضنا وأغراض عملائنا المشتركة في هذا العام ، ولم أجبه اجابة شافية ، بل امهلته ريثما اسألك النصـح . .» .

(هذه عبارة حسنة «امهلته ريثما اسألك النصـح» ! فقد اضفت الى العميل اهمية ، وتضمنت تقديراً له ومديحاً . ولعلك لاحظت ان «دايك» لم يتحدث عن اهمية شركته ، بل صب الاهتمام كله على محدثه ، وسلم بأنه لا يستطيع ان يجيب عن سؤال الرئيس الا بمساعدته . ولما كان هذا العميل انساناً ، فهو ولا شك يروقه هذا التقدير) .

«والذي اطمع في ان تسديه اليه الان ان تدون في البطاقة التي تجدها مرفقة بخطابي هذا اولاً : الكيفية التي ساعدتكم حملة العام الماضي على بيعها ، وثانياً : الريح الصافي الذي غادت به عليك الحملة . «وأشكر لك سلفاً حسن صنيعك» .

المخلص

كين . ر . دايك

مدير قسم ترويج البيع



رسالة عادية ، اليس كذلك ؟ ولكنها اتت بالمعجزات ، ذلك لانها توسلت للشخص الاخر ان يمد يد المعونة ، وقد منحه هذا التوسل احساساً بالاهمية والاعتبار .

ان هذا الاسلوب يؤتي اكله دائما ، سواء كنت تبيع وتشتري ام كنت تجوب اوربا في سيارة !.

ذلك انني وصديقي «هومر كروي» ضلنا الطريق ذات مرة ، ونحن نجوب بسيارتنا انحاء فرنسا ، فأوقفنا السيارة ، وسألنا جميعا من الفلاحين كيف يتسنى لنا ان نصل الى اقرب مدينة ؟.

وكان تأثير هذا السؤال كتأثير السحر . فهؤلاء الفلاحون اللذين ينتملون الاحذية الخشبية يعتبرون الامريكيين جميعا من الاثرياء الامائل ، لهذا كان زهوهم بالفا حين سعيينا اليهم - نحن الاغنياء الامائل ! - وقباعتنا في ايدينا نسألهم ان يسدوا الينا معروفنا . لقد منحهم هذا السؤال احساسا بالاهمية والاعتبار ، فطفقوا يتكلمون جميعا في وقت واحد ، وانتهاز شاب منهم هذه الفرصة النادرة ، فأشار للباقيين بالسكوت، واستأثر وحده بشرف ارشادنا الى وجهتنا .

جرب هذا بنفسك في المرة التالية التي تنزل فيها ببلدة غريبة : استوقف واحدا من اهلها ممن هم ادنى منك مرتبة ودرجة وقل : هل اطمع في ان تسدي الي يدا ؟! هلا ارشدتني من فضلك ، الى ...»



ومنذ بضعة اعوام مضت ، كان مستر دايك شديد الاسف على عجزه عن الحصول على المعلومات التي يريدونها من عملاء شركته . وكان نادرا ما يحصل على رد واحد من كل مائة عمل يتلقون خطاباته ! وكان يعتبر نسبة من الردود قدرها ٢ في المائة حسنة جدا . ونسبة قدرها ٣ في المائة نسبة ممتازة ، ونسبة قدرها ١٠ في المائة . كيف ؟ انها لمعجزة !.

ولكن الرسالة التي اوردها فيما يلي رد عليها ما يقرب من ٥٠ في المائة من العملاء ! واية ردود ؟ رسائل مكونة من صفحتين وثلاث وهي تشع بروح الصداقة ، والنصح ، والتعاون .

وها هي ذي الرسالة . حاول وانت تقرأها ان تستشف ما بين سطورها ، وان تحلل مشاعر الرجل التي تسلمها وقراها ، وفسر انت كيف انت باثر يعدل خمسة اضعاف اثر المعجزة !.

جوهانز مانفيل

٢٢ الشارع الشرقي رقم ٤٠

مدينة نيويورك

«مستر جون دو

«٦١٧ شارع دو

«دوفيل - نيوجرسي .

«عزيزي مستر دو .

«تري هل اطمع في ان تعينني على حل مشكلة عرضت لي ؟ منذ عام مضى اقترحت علي شركتنا - تسهيلات لمهمة المهندسين من عملاتها - ان تصدرك كتابا يعرض كيفية صنع ادوات البناء التي تنتجها الشركة ، ونقط الجودة فيها واستجابات الشركة لهذا الاقتراح ، واخرجت الكتاب - الذي ترى نسخة منه مع هذا الخطاب - غير ان الكميات التي لدينا منه بدأت الان في التناقص ، فاقترحت على الرئيس ان يعيد طبعه ، وهنا قال لي : كما يقول معظم الرؤساء - انه لا يمانع في اعادة طبع الكتاب بشرط ان يستوثق من انه اتي بالفرض المرجو منه .

«ولهذا اتيت في طلب المعونة منك ، وها انا اسوِّغ لنفسي ان اسالك واربعة وتسعين مهندسا اخر في مختلف البلاد ان تشهدوا لي !.

ولكي اسهل عليك المهمة كتبت بضعة اسئلة في ظهر هذه الرسالة ، واني لا اعتبرها مئة اذكرها لكم على الدوام لو تفضلتم بالاجابة عن هذه الاسئلة ، فضلا عن اي تعليق اخر يترأى لكم . ولا اظنني بحاجة الى القول بانه ليس في هذه الاجزاء ما يربطكم من اي وجه .

«وانني اترك لكم الان القول الفصل في امر وقوف الكتاب عند هذا الحد ، او اعادة طبعه بعد ادخال تحسينات عليه ، اساسا تجربتكم ونصحكم .

«واني لمقدر حسن معاونتكم حق قدرها .

«وتفضلوا بقبول فائق التحية واخلص الشكر» .

المخلص

كين ر. دايك

مدير قسم ترويج البيع

بقيت كلمة تحدير :

اني اعلم بالتجربة ان بعض الافاضل من قراء هذا الكتاب سيعمدون الى استخدام مثل هذا الاسلوب بطريقة آلية صرفة ؟ سيحاولون ان يشيعوا روح الاعتداد بالنفس في الشخص الاخر عن طريق المداهنات

والرياء ! ولكنهم لن يظفروا من وراء ذلك بطائل !.
نعم ، اننا جميعا نلتف على التقدير والثناء ، ولكن لا احد منا يريد
الرياء ولا المداينة !.
فدعني اكرر : «ان المبادئ التي يتضمنها هذا الكتاب انما تؤتسي
ثمارها اذا صدرت من أعماق القلب» . . فليست ابيع حقيبة ملأى بالحيل
والاخاديع ، وانما احاول ان القي الضوء على طريقة مجدية من طرق
المعيشة السعيدة !

**** معرفتي ****
www.ibtesama.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامة

الجزء السادس

سبع قواعد لكب تسعد حياتك الزوجية

**** معرفتي ****

www.ibtesama.com/vb

منتديات مجلة الإبتسامة

الفصل الأول

أسرع السبل الى مقبرة السعادة الزوجية !

منذ خمسة وخمسين عاما وقع نابليون الثالث امبراطور فرنسا ، وابن عم نابليون بونابرت ، في غرام «ماري أوجيني إجناس أوجستين دي مونتيجو» -كونتيسة «تيا» وأجمل نساء الدنيا في ذلك الوقت ... وتوج هذا الحب بالزواج .

وبرغم ان ناصحيه حاولوا ثنيه عن الزواج منها محتجين بأنها ابنة كونت اسباني لا يعرف له ماض ، فقد مضى في طريقه قدما وتحدى شعبا بأكمله ، اذ صرح في خطبة العرش التي القاها بقوله : «لقد فضلت امرأة احبها واقدرها على اخرى غريبة عني لا أكن لها حبا !»

وقد توفرت لنابليون وأوجيني كل مقومات السعادة الزوجية : الصحة ، والجاه ، والشهرة ، والجمال ، والحب ... ولكن هذا الحب الجارف الذي جمع بين قلبيهما ما أسرع ما خبت ناره المتأججة واستحالت الى رماد بارد .

لقد جعل نابليون من أوجيني امباطورة على عرش فرنسا بعد ان اجلسها على عرش قلبه ، ولكن لا عظمة عرشه ولا قوة حبه وسعهما ان يحولا بينها وبين اختلاق اسباب النكد ! فقد استولى عليها شيطان الفيرة ، وملك عليها الشك نفسها فانكرت على نابليون اقل جنوح الى الانفراد بنفسه بعيدا عنها . كانت تندفع الى مكتبه ، وهو منهمك في تصريف شئون

الدولة ، فتعرقل مهمته وثأبى ان تتركه لمهامه .. كانت تخشى دائما ان يكون قد اتخذ من دونها امرأة اخرى !
وعلام حصلت اوجيني من وراء هذا !

اليك الجواب ، وهو مستخلص من كتاب «ا. رينهارت» (١) «نابليون واوجيني الفاجعة الهزلية في تاريخ امبراطورية» :
«كان نابليون كثيرا ما يتسلل الى خارج قصره من باب خلفي ، مندثرا في إستار الظلام ، وقد وضع على رأسه قبعة رخوة اسدل حافتها على عينيه ، مصطحبا احد خواصه ، وموليا وجهه شطر غادة حسناء تكون في انتظاره !»

هذا ما جلبه النكد الذي كانت تصطنعه اوجيني ! صحيح انها تربعت على عرش فرنسا ، وصحيح انها كانت اجمل نساء عصرها ، ولكن لا الجلال ولا الجمال وسعهما ان يستبقيا الحب مزدهرا ناميا وسط الابخرة السامة المنعقدة في جو النكد !



نعم . ان النكد هو اقصى المبكرات الجهنمية التي افتنّ في اختراعها ابالسة الجحيم لتحطيم الحب .. وهو اعظمها فتكا . انه كلدغة الحية الرقطاء ، ليس له دواء !

وقد استكشفت هذه الحقيقة ، زوجة الكونت تولستوي ولكن بعد فوات الاوان ؟ فقد صرحت لابنتها قبل ان تفضي انها قتلت اباهما ! ولم تجب ابنتها بشيء ، فقد كانتا تعلمان ان أمهما تقول الصدق ، وانهما قتلت اباهما بالنكد والتفويض الدائبين !

كان تولستوي من ابرع القصصيين الذين عرفهم التاريخ ، وستظل اثنتان من ثمرات عبقريته - «الحرب والسلام» و«انا كارنينا» - تتلألأ بين المفاخر الادبية التي خلفها ابتداء هذه الدنيا .. وكان تلامذته ومريدوه يلاحقونه ليلا ونهارا ويدونون كل كلمة يقولها حتى لو قال : «اظن انه يحسن بي ان آوي الى فراشي الان» !.. وقد عكفت الحكومة الروسية

1 — E. A. Reinhartt, «Napoleon & Eugenie : The Tragico-medy of an Empire».

على طبع آثاره كلها التي يقدر لها ان تملأ مائة مجلد !
وبالإضافة الى الشهرة ، كان تولستوي وامراته على حظ موفور من
المال ، والبنين ، والمركز الاجتماعي ، فكان خليقا بهما ان يلغا قمة
السعادة والهناء ... وقد بلغاها ، في اول الامر حتى انهما كانا يسجدان
لله ، ويبتهلان له ان يديم عليهما هذه السعادة الفامرة .

ثم حدث شيء عجيب - فقد تغير تولستوي ، بعد ذلك ، تدريجيا
حتى اصبح شخصا مختلفا تماما ! فقد راح يزدرى مؤلفاته وزهد فسي
الدنيا ، وجاهاها ، واعتزم ان يكرس حياته لاصدار نشرات تحت على
السلام ، ومحو الحرب والفقر من هذا العالم .. وجعل تولستوي - وهو
الذي صرح يوما انه اقترف ، في شبابه ، كل اثم وارتكب كل خطيئة
يمكن تصورها .. حتى القتل ! - جعل يحاول ان يسترشد بهدي المسيح ،
فتخلّى عن اراضيه ، وعاش عيش الشظف ، واخذ بفلح الارض ، ويقطع
الاشجار ، ويصنع احذيته بنفسه ، ويكنس غرفته بيده ، ويتناول طعامه
في وعاء خشبي !

ولكن زوجته كانت تحب الترف الذي يحتقره ! . وكانت تشتبهى المال
والجاه والثروة التي يمتقها ! .. وكانت تتلف على الشهرة والمركز ،
والصيت التي يزدرىها ! ومن ثم ظلت تختلق له النكد ، وتنقص عليه
حياته ، وتسفه آراءه وتصخب وتلعن حين يصر على ان ينشر كتبه دون ان
ينال عنها اجرا ، او يلحقه بسببها مجد !

واذا اخفقت ، مع هذا ، عن اثنائه عن عزمه ، اسلمت نفسها
لقبضة «الهستيريا» ، وجعلت تتمرغ على الارض وزجاجة السم على
شفتيها ، وهي تقسم لتقتل نفسها ان لم ينزل عند ارادتها .

وقد اسلفت ان هذين الزوجين نعا زما بالسعادة الوارفة ، وغرقا
في احضان النعيم الفامر ، فلما اوشك قرن ان ينقضي على زواجهما
اصبح تولستوي لا يحتمل حتى مجرد رؤية زوجته !

وفي ذات مساء ، سعت اليه هي وقد استبد بها الظمأ الى العطف
والحب ، وجثت على ركبتها امامه ، وتضرعت اليه ان يتلو عليها رسائل
الحب التي كتبها لها قبل زواجه منها ! وبينما هو يقرأ ما سطره في تلك
الايام الجميلة الخالية بكى كلاهما .. بكيا في حرقة وحرارة لعمد
الفارق بين الاحلام الظليلة التي رتعا زما في فيثها ، وبين الحقيقة
المستمرة التي يصطليان لهيها !

وعندما بلغ تولستوي الثمانية والثمانين من عمره ، عجز عن احتمال

الشقاء الذي يظل بيته ، فما كان منه الا ان تسلل هارباً ذات ليلة عاصفة ممطرة من ليالي شهر اكتوبر عام ١٩١٠ ، واحتواه البرد ، ولفه الظلام وهو سائر لا يدري الى اين ! وبعد ذلك بأحد عشر يوماً مات تولستوي متأثراً بالتهاب رئوي . ووجدت جثته ملقاة في فناء إحدى محطات السكك الحديدية ، وكانت الوصية التي أوصى بها قبيل موته الا يؤذن نزوجته برؤيته !

هذا هو الثمن الذي تقاضته الكونتيسة تولستوي لقاء ما قدمت من النكد والتنفيس ، والشكابة والهستيريا !
ولعل القارئ يحس انه كان هناك الكثير مما يستحق النكد في حياة تولستوي ، ولكن هذا خروج على الموضوع ، فالسؤال هو : هل ساعد النكد زوجته على بلوغ ما تريده ؟ ام تراه أحال الامر من سيء الى اسوأ ؟!



وكان زواج ابراهام لنكولن - لا مقتله ! - مأساة مؤثرة ! كانت مسز لنكولن دائمة الشكوى ، دائمة الانتقاد .. حتى مظهر زوجها لم يسلم من انتقادها . فكنتاه - في رأيها - مهذلتان ومشيته تنقصها الرشاقة ، وأذناه كبيرتان ، وأنفه معوج ، وشفته السفلى مدلاة ، وقدماه ويسداه كإقدام القردة وأيديها ! هكذا كانت تصفه ، لا فيما بينها وبينه ، بل امام معارفها ومعارفه !

كان ابراهام لنكولن و«ماري تود لنكولن» على طرفي نقيض في كسل ناحية : في التعليم ، والبيئة ، والخلق ، والذوق ، والثقافة . وقد كتب «البرت بفريدج» - عضو مجلس الشيوخ الأمريكي ، وإعله اعظم مزجع في تاريخ لنكولن - ذات مرة يقول : كان صوت مسز لنكولن المنجلجل يسمع من الطريق ، وكان غضبها يتخذ سبيلاً آخر الى الظهور غير الكلمات . وليس لحوادث شراستها وقضاعتها من حد يحدها .

«مثال ذلك : ان لنكولن وزوجته كانا يعيشان في الفترة التي تلت زواجهما - مع مسز «جاكوب آرلي» ، وهي أرملة أحد الأطباء فسي «سبرنجفيلد» ، اضطرتها الظروف الى تأجير جانب من مسكنها لتستعين بالاجر على المعاش - وفي ذات صباح ، وبينما لنكولن وزوجته يتناولان الافطار ، اذ اخطأ لنكولن خطأ تافهاً .. اما ما هو الخطأ فلم يعد أحند يذكره لفرط تفاهته ، واما ما فعلته مسز لنكولن فقد دوتته التاريخ لفرط

شدوده وفضاظته .. فقد قذفت بقدر القهوة الساخنة في وجه زوجها وهي تسب وتلعن !
«للم يقل لنكون شيئا ، ولم يفعل شيئا ، بل جلس ساكنا في ذلة وكأنه طفل صغير .. اسرعت مسر «أرلي» بخرقه مبللة مسحت بها وجهه وثيابه » !

نعم كانت مسر لنكون من حماقة والشراسة بمكان لا يصدق العقل، حتى ان مجرد قراءتك شيئا من حوادث غلظتها بعد خمسة وسبعين عاما من وقوعها ، تجعلك تحبس أنفاسك دهشة وعجبا .. وقد انتهى بها الامر الى الجنون ، ولعل اقل ما توصف به أفعالها انها كانت أفعالا جنونية حقا ! فهل غير النكد ، والتنقيص ، والشجار من لنكون ؟ نعم : فقد غير موقفه منها : وجعله يندب حظه العاثر الذي أوقعه في برائتها ، وحدا به الى ان يتجنب رؤيتها ما استطاع !

وكان في «سبرنجفيلد» احد عشر محاميا ، ولما كان من المتعذر عليهم ان يكسبوا أرزاقهم في هذه البلدة وحدها ، فقد كانوا يمتطون صهوات الجياد ويتنقلون من بلدة الى أخرى في أعقاب القاضي «دافيد ديفيز» ، رئيس القضاء في الولاية .. وكانوا يعددون أدرأجهم جميعا السى سبرنجفيلد ، مساء كل سبت ليقضوا نهاية الاسبوع بين أسراتهم .. ما عدا لنكون ، فقد كان يخاف الذهاب الى بيته ، وكان يفضل عليه الفنادق الريفية المتواضعة !

تلك كانت النتائج التي حصلت عليها مسر لنكون ، والامبراطورة أوجيني ، والكونتيسة تولستوي بما خلقن من نكد ، وتنقيص : لم يجردن على حياتهن سوى الاسى ، والالم والمرارة !

يقول القاضي «بس هامبورجر» الذي ظل احد عشر عاما قاضيا لمحكمة «الصلات الشخصية» في نيويورك ، ونظر الافا من حالات الهجر والانفصال بين الأزواج ، ان الاسباب الرئيسية التي يهجر الرجال بسبها منازلهم هي ان زوجاتهم يظللن البيت بجو من النكد والتنقيص .
وتقول جريدة «بوسطن بوست» : «ان الكثرات من الأزواج يحفرن قبور سعادتهن الزوجية تدريجيا بواسطة سلسلة من الحفريات الصغيرة التي قد لا يؤبه لها في اول الامر !»

فاذا اردت - ايها الزوجة - ان تستبقي سعادتك الزوجية ، فاتبعي القاعدة رقم ١ :

لا تخلقى النكد

الفصل الثاني

دع الحب يزدهر

قال دزرائيلي يوما : « قد ارتكب كثيرا من الحماقات في هذه الحياة . ولكنني لا انوي قط أن اتزوج زواجا اساسه الحب ! » .

وقد بر بوعده ! بقي عزبا حتى بلغ الخامسة والثلاثين من عمره . ثم تزوج من أرملة ثرية تكبره بخمسة عشر عاما وقد ابيض شعرها بفعل خمسين شتاء تعاقبت عليه !

ان الحب هو السبب ؟ كلا . فقد كانت الارملة تعلم علم اليقين انه لا يحبها وانه لم يتزوجها الاطمعا في مالها ، ومن ثم سألته قبل ان يعقد قرانه عليها ان ينتظر سنة واحدة كي يتيح لها الفرصة لدراسة اخلاقه وطباعه ، فلما انصرم العام تزوجته !

وقد يبدو هذا الزواج اشبه بصفقة تجارية بحتة ، ولكنه كان موفقا ، كان واحدا من انجح الزيجات في تاريخ العلاقات الزوجية !

لم تكن الارملة التي اختارها دزرائيلي شابة ، ولم تكن جميلة ، ولا ذكية ، بل كانت بعيدة عن هذا كله : كان حديثها يثير الضحك لفرط ما يعتبره من اخطاء لغوية وتاريخية فاضحة ، مثال ذلك انها لم تكن تعلم ايهم انى قبل الاخر الاغريق ام الرومان ، وكان ذوقها في اختيار الثياب ممجوجا ، وكانت طريقتها في تدبير شئون المنزل تثير العجب ، ولكنها

كانت عبقرية موهوبة في اشد الامور لزوما للزواج ، ذلك هو فن معاملة الرجال !.

لم تحاول قط ان تعترض طريق زوجها : كان اذا وصل البيت سامان متعبا ، بعد يوم من النقاش العنيف مع الدوقات الداهيات وجد في «ماري آن» ما ينسبه تعب ، ويخلد به الى الراحة وسكنة النفس . كان يجد البيت - لفرط سروره - مكانا يرفه فيه عن اعصابه المكدودة . ويسكن فيه الى دفاء الاعجاب الذي تضيفه عليه «ماري آن» جزافا .

لقد كانت اسعد ايام حياته هي التي قضاها في البيت مع زوجته المعجوز ، حتى لقد كان يتلف الى العودة الى البيت كل ليلة عقب خروجه من مجلس العموم ليروي لها اخبار اليوم وحوادثه .

ومهما تكن تبعاته ومهامه من الضخامة والخطورة - وهنا بيت القصيد ! - فان «ماري آن» كانت تعتقد بكل بساطة ، انه لا يمكن ان يخفق في الاضطلاع بها ! وقد عاشت «ماري آن» من اجل دزرائيلي - ومن اجله وحده ! - مدى ثلاثين عاما . . حتى ثروتها ، كرسها له ، لتجعل حياته الين وارغد ! . وفي مقابل هذا جعلها دزرائيلي بطة : فمع انه حمل لقب «ايرل» بعد وفاتها ، الا انه سعى في حياتها ، لدى الملكة فكتوريا وما زال بها حتى رفعت زوجته الى مرتبة النبلاء . ومنحتها في عام ١٨٦٨ لقب «فيكونتيسة بيكونزفيلد» !.

ومهما كانت ماري آن تبدو تافهة ، ساذجة ، امام الناس ، فان دزرائيلي لم ينتقدها قط ، ولم يفه بكلمة لوم موجهة لها ، واذا اجتسرا انسان على السخرية منها التزم جانبها ودافع عنها في صدق واخلاص . وكانا احيانا يتفكهان فيقول لها دزرائيلي : «انني لم اتزوجك الا لمالك على اية حال !! فتبتسم ماري آن وتجيب : «صحيح» ولكن لو خيرت في ان تعيد الكرة الان ، افلا تعيدها باسم الحب ؟» !.

ويسلم بذلك !.

كلا. لم تكن ماري آن كاملة من جميع الوجوه ، ولكن دزرائيلي كان من الحكمة بحيث جعلها تعيش على سجيته !.

ويقول هنري جيمس : «اول ما ينبغي ان تتعلمه في فن معاملة الناس هو الا تعترض الطرق التي يستمدون منها السعادة ، اللهم الا اذا كانت هذه تعترض بالقوة طريقك انت !»

فاذا اردت ان تستبقي سعادتك الزوجية ، فاتبع القاعدة رقم ٢ :

دع شريك حياتك ينطلق على سجيته

الفصل الثالث

أقصر السبل المؤدية الى الطلاق

كان جلادستون أشد الناس منافسة لذرائيلي، فطالما اصطدم الاثنان، واحتدم بينهما الجدل ، وبرغم ذلك فقد كان ثمة وجه شبه بينهما : كان كلاهما سعيدا في حياته الزوجية !

فقد عاش وليم وكاترين جلادستون مدى تسع وخمسين سنة يظللهما الحب ويحيطهما الوفاء والأخلاص . ولكم احب ان اتصور جلادستون - أشد وزراء انجلترا وقارا - وهو ممسك بيد زوجته وهما يرقصان في دفة المصطلى ، وقد انطلق جلادستون يترنم بالاغنية الشعبية التي مطلعها :

- «زوج رث الثياب وزوجة ثرثرة ..
- «سنخوض طريقنا ، منشدين قارة .
- «وتارة نشق المسالك الدوارة !»

ولم يكن جلدستون ، وهو الخصم العنيد ، خصما ابدا اذا احتواه البيت ! كان اذا نزل الى البهو لتناول افطاره واستكشف ان سائر اهل المنزل ما زالوا نياما ، صاغ تأنيبه في اسلوب فكه طريف ، اذ جعل يصيح بأعلى صوته ، ويملاّ جو البيت بنغمات نشاز مشوشة تذكر اهل البيت بأن اكثر الرجال ازدحاما بالعمل في الامبراطورية ينتظر افطاره ، نعم . كان في البيت سياسيا كيسا لا يقدم على النقد اطلاقا ، ولا يسوق اللوم صريحا !

وعلى غراره كانت «كاترين العظيمة» امبراطورة انجلترا ، فبرغم انها كانت تملك حق الحياة والموت للملايين ممن ترعاهم ، وزرغم انها كانت ، من الوجهة السياسية ، طاغية غاتية ، تشن الحروب وتحكم على عديد من اعدائها بالقتل رميا بالرصاص فقد كانت اذا اساءت الطاهية طهو اللحم ، مثلا ، ابتسمت لها الامبراطورة العظيمة في رفق ينبغي للزوج العادي ان يحسدها عليه !.

وقد صرحت «دوروثي ديكس» ، الحجة الاولى في اسباب الشقاء الزوجي ، ان اكثر من خمسين في المائة من مجموع الزيجات تتحطم على صخور محاكم الطلاق في مدينة «رينو» بسبب النقد وحده .. النقد العقيم الذي يكسر القلب ، ويدل النفس !
فاذا اردت ان تستبقي سعادتك الزوجية ، فاتبع القاعدة رقم ٣ :

لا تنتقد



واذا أحسست بالرغبة في انتقاد اطفالك ولومهم ، كلا لن انهاك ! بل أرجو فقط ان تقرأ هذه التحفة الادبية الخالدة قبل ان تنتقدهم ... انها مقالة نشرت اول الامر في مجلة «بيبولزهوم جورنال» ثم نشرت بعد ذلك الاف المرات . ونحن ننشرها هنا - او على الاصح نعيد نشرها - كما لخصتها مجلة «ريدز دايجست» بعنوان «بابا ينسى» !.. ولعل سر عظمتها وخلودها انها واقعية تفيض بالاحساس في كل كلمة منها وتهتز بالعاطفة كل عبارة من عباراتها .. وما زالت المقالة تنشر منذ نحو خمسة عشر عاما ويماد نشرها في مئات المجلات والصحف في طول البلاد وعرضها . كما انها ترجمت الى عدة لغات اجنبية ، والقيت في معظم

المدارس ، والكنائس ، ومن فوق أعواد المنابر ، وأذيعت على أمواج الاثير
في مناسبات عديدة .

ويقول كاتبها «لغنجستون لارند» : «أحيانا تسمع للشيء الصغير رنة
تهز كيائك وتسري في أوصالك ، واحسب ان لهذه الكلمة رنة من هذا
النوع ! » .

« يا بني »

بقلم
لغنجستون لارند

يا بني .

اكتب هذا وانت راقد امامي على فراشك ، سادر في نومك ، وقد
توسدت كفك الصغير ، وانعقدت خصلات شعرك الذهبي فوق جبهتك
القضة .

فمنذ لحظات خلت كنت جالسا الى مكتبي اطالع الصحيفة واذا بغيض
غامر من الندم يطفى علي فما تماكنت الا ان تسلت الى مخدعك ووخز
الضمير يصليني نارا .

وإليك الاسباب التي اشاعت الندم في نفسي :

أتذكر صباح اليوم ؟ لقد عنفتك وانت ترتدي ثيابك تاهبا للذهاب الى
المدرسة . لانك عزفت عن غسل وجهك ، واستعصت عن ذلك بمسحه
بالمناشفة . . ولتلك لانك لم تنظف حذاءك كما ينبغي . . وصحت بك
مغضبا لانك نثرت بعض الادوات عفوا على الأرض ! .

وعلى مائدة الافطار احصيت لك الاخطاء واحدة واحدة : فقد اרכת
حساءك ، والتهمت طعامك ، واسندت مرفقيك الى حافة المائدة ، ووضعت
نصيبي من الزبد على خبزك اكثر مما يقتضيه الذوق ! .

وعندما وليت وجهك شطر ملعبك ، واتخذت انا الطريق الى محطة
القطار ، التفت الي ولوحت لي بيدك ، وهتفت : «مع السلامة يا بابا» .
وقطبت لك جبيني ولم اجتك ، ثم اعدت الكرة في المساء . فقيما كنت
أعبر الطريق لمحتك جاثيا على ركبتيك تلعب «البلي» ، وقد بدت على
جواربك ثقوب ، فاذلتك امام اقربائك ، اذ سيرتك امامي الى المنزل
مغضبا ، باكيا . ان الجوارب ، يا بني ، غالية الثمن ولو كنت انت الذي
تشتريها لتوفرت على العناية بها والحرص عليها .

افتتصور هذا يحدث من اب ؟!

ثم اذكر بعد ذلك ، وانا اطالع في غرفتي ، كيف جئت تجر قدميك متخاذلا ، وفي عينيك عتاب صامت ، فلما نحيت الصحيفة عني وقد ضاق صدري لقطعك علي جبل خلوتي ، وقفت بالباب مترددا ، وصحت بك أسالك : «ماذا تريد ؟!» .

لم تقل شيئا ، ولكنك اندفعت الي ، وطوقت عنقي بذراعيك وقبلتني ، وشددت ذراعيك الصغيرتين حولي في عاطفة اودعها الله قلبك الطاهر مزدهرة لم يقو حتى الاهمال على ان يزوي بها !
ثم انطلقت مهرولا تصعد الدرج الى غرفتك ! .

يا بني ..

لقد حدث ، بعد ذلك ببرهة وجيزة ، ان انزلت الصحيفة من بين اصابعي ، وعصف بنفسي الم عات .

يا لله ! الى اين كانت «العادة» تسير بي ؟! عادة التفتيش عن الاخطاء؟! عادة اللوم والتأنيب ؟! اكان ذلك جزاؤك مني على انك ما زلت طفلا ؟!

كلا ! لم يكن مرد الامر اني لا احبك ، بل كان مرده اني طالبتك بالكثير ، برغم حداثتك ! كنت اقيسك بمقياس سني ، وخبرتي ، وتجاربي .

ولكنك كنت في قرارة نفسك تعفو وتغضي ... وكان قلبك الصغير كبيرا كبر الفجر الوضاء في الافق الفسيح .. فقد بدا لي هذا في جلاء

من العاطفة المهمة التي حدث بك الى ان تندفع وتقبلني قبلة المساء ! .
لا شيء يهم الليلة يا بني ! لقد اتيت الى مخدعك في الظلام وجثوت

امامك موصوما بالعار !

وانه لتفكير ضعيف !

اعرف انك لن تفهم مما اقول شيئا لو قلته لك في يقظتك ولكنني من الغد ساكون ابا حقا . ساكون زميلا وصديقا .. ساتالم عندما تنام ،

وسأضحك عندما تضحك ، وسأعص لساني اذا اندفعت اليك كلمة مسن كلمات اللوم والعتاب ، وسأرد على الدوام - كما لو كنت اقلو صلاتي -

«ان هو الا طفل !» :

لشد ما يحز في نفسي انني نظرت اليك كرجل .. الا انني وانسا اتأملك الان منكعشا في مهدك ، اري انك ما زلت طفلا . وبالامس القريب

كنت بين ذراعي امك يستند راسك الصغير الى كتفها ..

وقد حملتك فوق طاقتك ...!

الفصل الرابع

لكي تسعد كل انسان

يقول الدكتور «بول بويينو» مدير «معهد الصلات العائلية في لوس انجيلوس» : «ان معظم الشبان الراغبين في الزواج لا يهتمون الزوجة المنشودة ربة بيت من الطراز الاول بقدر ما يهتمون ان تشبع غرورهم ، وتمنحهم الاحساس بالاهمية والاعتبار !» .
ولعل هذا هو السر في ان اكثر الفتيات المثقفات يخفقن في الحصول على الازواج . فانك قد تدعو الفتاة المثقفة للغداء معك ، فلا تلبث ان تترك وقد تحمست لدراسة التيارات الهامة في الفلسفة المعاصرة» - مثلا - وماذا تكون النتيجة ؟. تتناول غداءها بعد ذلك بلا رفيق .
ولكنك قد تدعو الى الغداء فتاة تعمل على الالة الكاتبة ولم تدرس قط في الجامعة ، فلا تلبث ان تثبت نظرها عليك وتقول لك : «حدثني عن نفسك ، وماذا تكون النتيجة ؟

وسوف تقول حتما لأصحابك : «صحيح انها ليست على قدر كبير من الجمال ، ولكنني لم التق بمحدثة لبقة مثلها !» .



هذا عن النساء المثقفات وغير المثقفات ، فماذا عن الرجال ؟ .
انك لن تجد رجلا - اللهم الا فيما ندر - يقدر الجهد الذي تبذله المرأة في سبيل ظهورها المظهر الذي يروق له ! .
ان اكثر الرجال غافلون عن شغف النساء بالثياب ، وعنايتهم بالزي والهندام ! أفلا ينظرون الى المرأة اذا صادفت امرأة اخرى في الطريق كيف تتأملها مليا . وتعلأ عينيها من زينا وهندامها ؟! فلماذا بالله ، لا يفيق الرجال من غفلتهم ، ويجاهرون بتقدير الهندام الذي أرهقت المرأة نفسها في إحكامه لتروق في نواظرهم ؟! .

توفيت جدتي لامي منذ بضعة أعوام ، وهي في الثامنة والتسعين من عمرها ، وحدث قبيل وفاتها ان اطلعناها على صورة التقطت لها قبل ذلك بنحو ثلث قرن : فلم تتمكن عيناها الواهنتان من التطلع اليها ، ولكنها القت سؤالا واحدا لن انساه ما حييت ، فقد رسمت على شفتيها ابتسامة باهتة ، واستجمعت أنفاسها اللاهثة لتقول : «اي الثياب كنت ارتدي ؟!» .

افتتصور عجوزا في الاخر من شهر ديسمبر من شتاء عمرها ، لا تستطيع ان تنهض على رجليها ، وقد اضمحلت ذاكرتها حتى لم تعد تتعرف على بناتها ، لا تزال ، برغم ذلك ، تهتم باستطلاع الهندام الذي كانت تبدو فيه قبل ذلك بثلاث قرن ؟! .

ولن تجد رجلا واحدا من قراء هذه السطور يعنيه ان يتذكر اي الحلل ، ولا اي القمصان كان يرتدي منذ خمس سنوات ، ولكن النساء ... ! انهن مختلفات جدا : وهذه حقيقة يجب ان يعيها الرجال تماما ! .



ومن الاساطير التي تجري مجرى الامثال ، ان امرأة قروية انت يوما بكومة من علف الماشية ، ووضعتها امام رجال عشيرتها بدلا من الطعام .

فصرخ الرجال في وجهها وقد حسبوا ان مسا من الجنون اصابها ، فما كان منها الا ان قالت لهم : «وما ادراني انكم ستلاحظون الفارق ؟! لفسد ظللت اطهو لكم طعامكم عشرين عاما سويا ، فلم اسمع منكم ، طوال هذه المدة ما يطمئنني الى انكم تفرقون حقا بين الطعام الجيد ، وعلف الماشية!» وكان ابناء الطبقة الراقية في عهد القيصرية الروسية، اذا استحسنا طعاما ، اصروا على ان يؤتى بالطاهي امامهم ليسفجوا عليه آيات شكرهم !.. افليست زوجتك احق بالشكر والتقدير من طاه روسي؟! في المرة التالية عندما تطهو لك زوجتك دجاجة محمرة ، اظهر لها اعجابك بطريقة طهوها ، دعها تحس انك تفرق بين علف الماشية ، والطعام الجيد !.



منذ بضعة ايام صادفت في إحدى المجلات حديثا ممتعا للنجم السينمائي «ادي كانتور» ، وفيه يقول :
«انني ادين لزوجتي اكثر مما ادين لشخص آخر في الوجود . فقد عاونتني على شق طريقي في الحياة ، وادخرت كل دائق امكن ادخاره ، وجعلت لي من ذلك ثروة تنفع في الايام السود ، وقد انجبتا خمسة اطفال فأحسننت تربيتهن ، ووسعها ان تهين لي من البيت جنة فيها النعيم المقيم ، فلو انني بلغت في الحياة شأوا مذكورا ، فالفضل كل الفضل يرجع اليها» .
فاذا اردت ان تسعد حياتك الزوجية ، فاتبع القاعدة رقم ٤ :

امنح التقدير المخلص

الفصل الخامس

انها تعني الكثير للمرأة

يجمع الناس على ان الزهور هي لغة الحب ، وانها - على صمتها ابلغ من كل بيان ، وهي - مع هذا - لا تكلف كثيرا فباعتها في كل ركن من أركان الطريق ، وباقاتنا لا تكلف اكثر من دراهم معدودات ، ولكنك متى عرفت كم ينذر ان يحمل الزوج لزوجته باقة منها ، لحسبت انها من أفدح الاشياء ثمنا واصعبها منالا !
لماذا ، بالله ، تنتظر حتى تدخل زوجتك المستشفى لكي تحمل اليها باقة من الزهور ؟!

لماذا لا تحمل اليها باقة منها غدا مساء وانت عائد الى البيت ؟
اعتاد «جورج كوهان» - ولعله اكثر الناس ازدهاما بالعمل فسي «برودواي» - ان يتصل بامه تليفونيا مرتين كل يوم . افطن انه كان ينقل اليها في كل مرة اخبارا جديدة ؟ كلا ولكنها لفظة بسيطة يظهر بها لأمه انه يفكر فيها ، وانه يريد ان يراها ، وانها دائما في مخيلته ، قريبة الى قلبه .



واننا نعلق اهمية كبرى على الاعياد السنوية والمناسبات . اما لماذا ؟

فهذا سر مطلق من اسرار حواء .

وانك لترى الرجل منا ينسى في زحمة الحياة اكثر الاعياد والمناسبات وهو في هذا معدور ، ولكنه ليس معدورا ابدا اذا نسي في هذه المناسبات اثنتين : عيد ميلاد زوجته ، وعيد زواجه ! فسي وسعك ان تستغني عن الاحتفال بكافة المناسبات ، اما هاتان ، فالاحتفال بهما اشبه بضريبة عليك ان تؤديها حفظا لهناك العائلي !.

ويقول القاضي «جوزيف ساباث» الذي فصل في نحو اربعين الف خلاف بين الازواج ، ووفق في نحو الفين منهم : «انك لتجد التوافه دائما في قرارة كل شقاء زوجي ، فإغفال الزوجة - مثلا - عبارة «مع السلامة» تقولها لزوجها ، وهي تلوح له بيدها اثناء انصرافه الى عمله في الصباح ، شيء تافه ، ولكنه كثيرا ما ادى الى الطلاق !» .

نعم : الزواج سلسلة من التوافه ، وويل للزوجين اللذين تغيّب عنهما هذه الحقيقة !

ولعل «ادنا سانت فنسنت ميلاي» قد لخصت اثر التوافه فسي الشقاء الزوجي ، في هذين البيتين :

«لا يشقي ايامي ان الحب ذهب
بل انه ذهب لاتفه السبب !»



في مدينة «رينو» تمنح المحاكم احكام الطلاق بمعدل حكم واحد كل عشر دقائق ! فكم تظن من هذه الزيجات اخفق بسبب مأساة حقيقية ؟ لو انك جلست في محاكم رينو وانصت الى اقوال اولئك الازواج الاشقياء لعرفت حقا ان الحب ذهب لاتفه السبب !

افصل هذه الفقرة التي اسوقها اليك هنا ، والصقها فوق مثقال مرآتك عسى ان تراها كل صباح وتعمل بها :

«لن امر عبر هذا اليوم سوى مرة واحدة . فاية يد يسعني ان اسديها ، واية رحمة استطيع ان ادرك بها انسانا ينبغي ان اعجل بها : لن اتردد ، ولن اتوانى ، ولن اسوّف ، فلن امر عبر هذا اليوم سوى مرة واحدة !»
فاذا اردت ان تسعد حياتك الزوجية ، فاتبع القاعدة رقم ٥ :

لا تهمل اللفتات البسيطة فان لها في الأزواج شانا كبيرا

الفصل السادس

اللياقة ، مطلب أساسي ؟

تقول «مسز دامردش» ابنة «جيمس ج. بلين» الذي كان مرشحا يوما للرئاسة ، والتي يعد زواجها من «والتر دامردش» انجح الزيجات وأكثرها وفاقا ووثاما :

«اهم ما يلي العناية باختيار الرفيق المناسب - في رأيي - هو التزام حدود اللياقة بعد الزواج . فلو التزمت الزوجات حدود اللياقة مع ازواجهن كما يلتزمها مع الاغراب ، لعض كل زوج لسانه اذا اندفعت اليه قوارص الكلم !» .

نعم . ان قوارص الكلم هي «السرطان» السذي يقضي على الحب ويستأصل شأفته . وبرغم ان هذه حقيقة بديهية الا اننا جميعا ، وبلا استثناء ، اكثر تلطفا مع الغرباء منا مع الاقرباء ! اننا لا نجرؤ على ان نقاطع الغرباء قائلين - مثلا - : «يا للسماء ! اتعبد علي هذه القصة القديمة مرة اخرى ؟» ولا يخطر لنا نبال ان نفرض خطابات اصدقائنا ومعارفنا دون

استئذنانهم ، او ان ندس انوفنا في امورهم الشخصية ، وقد نفعل هذا
واكثر منه مع اقرب الناس الينا واعزهم علينا ولا نفتأ نصبحهم ونمسيهم
بالاهانات ، واللوم ، والتفتيش عن الاخطاء !
ويقول «هنري كلاي رزنر» : «ان اللياقة تستطيع ان تحجب عن
الانظار الباب الشائه الصديء ، وتشف عما وراءه من الزهور المتفتحة
الجميلة !» .



كان «أوليفر وندل هولمز» الذي خلعوا عليه لقب «الحاكم بأمرة»
شيئا اخر بالمرّة غير الحاكم المطلق متى احتواه بيته . وكان اذا لقي نفسه ،
لامر ما محزوناً مهتماً ، حاول جاهدا ان يخفي حزنه وهمه عن افراد أسرته ،
وقضل ان يتحمل مغبة الانطواء على همه على ان يسمح لهم بمشاطرته اياه!
هذا ما كان يفعله «أوليفر وندل هولمز» فماذا نفعل انا وانت ؟ اذا
انتاب العمل الكساد ، او باءت الصفقة بالخسران ، او اسمعنا المدين ما لا
نحب ان نسمع ، فما أسرع ما نلتف على العودة الى البيت لنلقي بحملنا
الثقيل على اكتاف الاسرة !!
لماذا ، بالله ، لا نخلع همونا على عتبة دارنا كما يخلع الرجل في
هولندا همه قبل ان يدلف الى بيته ؟



لقد حظي «تورجينييف» ، الروائي الروسي الشهير ، باعجاب العالم
المتمدن اجمع ، وبرغم ذلك فقد كان يقول : انني اتخلى راضيا عن كل
ما لحقني من مجد لامرأة يساورها القلق اذا تأخرت قليلا عن موعد
عشائي ! » .

كم امامنا من فرص لنيل السعادة في الزواج ؟!
يقول الدكتور «بول بوبينو» :

«ان فرص النجاح في الزواج امام الرجل ترجح تلك التي امامه
فرص النجاح في اي عمل اخر يقدم عليه . فالثابت بالاحصاء ان سبعين في
المائة ممن اشتغلوا بالتجارة باءوا بالخسران في اخر الامر ، وعلى النقيض
من هذا نجد ان سبعين في المائة ممن تزوجوا تكمل زواجهم بالنجاح !»
وتقول «دوروثي ديكس» :

«ان الميلاد بالقياس الى الزواج حدث تافه ، والموت حدث اتفه ! فكيف بالله يعقد الرجل عن بذل الجهود في سبيل هنائه العائلي ؟ وكيف يعزف عن الكفاح من اجل السعادة في الزواج ، وهو يركب الصعاب ، وبخوض الاهوال في سبيل أن يكسب مليون ريال ؟! فايهما اجلب للسعادة : اكداس من المال ، ام زواج قائم على الوفاق والوثام ؟! .

ان الرجل يترك اهم الاحداث في حياته نهبا للظروف ، ويدع امر سعادته او شقائه بين يدي الحظ وحده !
«ولا تستطيع امرأة ان تعلق انصراف زوجها عن معاملتها بالكياسة والالطف ، وتفضيله الفلظة والفظاظة .

«وكل رجل يعرف انه يستطيع ان يغري امراته على ان تفعل من اجله اي شيء لو انه اهداها بين الفينة والفينة شيئا من الهدايا التي لا تكلف مالا يذكر مكافأة لها على حسن تدبيرها للبيت ، او اجادة طهوها لزوجها .

«وكل رجل يعلم انه لو قال لامراته : «كم يبدو جمالك رائعا وضاءا في ثوب العام الماضي» ، لما رضيت ان تستبدل بهذا الثوب القديم احدث مبتكرات باريس» .

«وكل رجل يعرف ان في وسعه ان يقبل عيني زوجته فيغمضهما حتى تكاد تكون كالعمياء ، وانه يستطيع ان يطبع على شفثيها قبلة تفقدها القدرة على النطق ! .

«وكل زوجة تعرف ان زوجها يعرف هذه الحقائق ، ولكنها لا تعرف اتجن ام تحتقره حين يقتتل معها لانها قامت يوما في طهو الطعام كمسا ينبغي ، او لانها اشترت ثوبا جديدا !! اما كان الاخرى به ان يستعين باللياقة ، وان يتحمل مشقة تملقها ولو قليلا ليصل الى ما يهدف اليه ؟! .
فاذا اردت ان تسعد حياتك الزوجية فاتبع القاعدة رقم ٦ :

استعن باللياقة والكياسة على معاملة زوجتك

الفصل السابع

لا تكن زوجاً أمياً!

اجرت الدكتورة «كاترين ديفيز» السكرتيرة العامة لمكتب الصحة الاجتماعية ، استفتاء بين ألف زوجة من مختلف الاوساط فكانت نتيجة الاستفتاء صدمة عنيفة ! كانت تنطق بمدى ما تعانيه البالغة الامريكية من التعاسة الجنسية !

فلما اوضحت هذه الحقيقة للدكتورة كاترين ديفيز ، بادرت بنشرها على الملأ ، واعلنت في صراحة ان من اهم اسباب الطلاق في هذه البلاد عدم التوافق الجنسي بين الأزواج !
وقد أدت ابحاث الدكتور «ج. هاملتون» الى هذه النتيجة نفسها .
فقد بحث الدكتور هاملتون حالة مائة من الأزواج ، ووجه الى الرجال والنساء ، كل على انفراد ، نحو اربعمئة سؤال عن خصائص حياتهم الزوجية ، واقتضاه هذا البحث اربع سنوات كاملة ، حتى لقد اعتبر هذا البحث من الاعمال الاجتماعية الهامة . وأمدّه بالمال عدد من الجمعيات الانسانية ، فماذا كانت النتيجة؟! .. يحسن بك ان تطلعها في كتاب «ما خطأ الزواج» الذي ألفه الدكتور هاملتون ، وكينيث ماكجوان (١) :
فما خطأ الزواج؟!

1 — Dr. G. V. Hamilton, and Kenneth rocgowan, «What is wrong with marriage».

يقول الدكتور هاملتون :

«إن عدم التوافق الجنسي يجثم دائما في قرارة كل زواج فاشل ، فان كل المشكلات الاخرى التي تلابس الزواج يمكن ان يفضي عنها الزوجان لو ان التوافق الجنسي استتب بينهما !»

وقد بحث الدكتور «بول بوبينو» مدير معهد «الصلات العائلية» في لوس انجيلوس ، الافا من الزوجات ، وخرج من بحثه الواسع بأربعة اسباب رئيسية تعقب الاخفاق في الزواج ، وهو يرتبها هذا الترتيب :

١ - عدم التوافق الجنسي .

٢ - تضارب الاراء والمشارب .

٣ - المشكلات المادية .

٤ - الشذوذ العقلي ، او العاطفي ، او الجسماني .

ولملك تلاحظ ان الناحية الجنسية اتت في المرتبة الاولى ، وان المشكلات المادية - لفرط الدهشة ! اتت في المرتبة الثالثة !

ويقول العالم النفسي الشهير «جون واطسون» :

«الناحية الجنسية هي بلا جدال اهم اسس الحياة ، وهي الشيء الذي يتحكم اكثر من سواه في اسعاد الرجال والنساء او إشقائهم !»

افليس من المؤسف ، ونحن في القرن العشرين ، ولنا ما لنا من العلم والمعرفة ، ان يتحطم الزواج ، وتدبر السعادة ، ويقبل الشقاء بسبب الجهل الفاضح بصدد اهم الفرائز الطبيعية وأولاها بالاعتبار !؟

لقد قضى القس «أوليفر بترفيلد» عشرين عاما من حياته يربط بين الرجال والنساء برباط الزواج المقدس ، فاسمعه يقول :

«لقد وجدت في مستهل اعمالى الكنيسة ان اكثر الازواج الذين حضروا لعقد قرانهم كانوا - برغم ما يعمر قلوبهم من حب - جهلة اميين !!» .

ثم يستطرد فيقول :

«وعندما ندرك اننا غالبا ما نترك مسألة الوفاق في الزواج نهبا للظروف ، يتولانا العجب ، كيف تقتصر نسبة الطلاق عندنا على ١٦ في المائة وحسب !» .

«ولعل من الحقائق الاليمة ان عددا ضخما من الازواج والزوجات لا يجب ان يسلكوا في واقع الامر ، في عداد المتزوجين بل اخرى بهم ان يسلكوا في عداد «غير المطلقين» !» .



ويخرج بترفيلد بعد هذا ، بالنتيجة التالية :
«ان الزواج السعيد ليس وليد الظروف ، بل هو كالبناء المشيد لا بد
له من اساس قوي متين» .

اقرا كتابا قيما في الناحية الجنسية

**** معرفتي ****
www.ibtesama.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامة

فهرست

- الجزء الاول : الاسس الفنية في معاملة الناس ٧
- الجزء الثاني : ست طرق لكي تحبب الناس اليك ٣٥
- الجزء الثالث : اثنتا عشر طريقة لكي تجتذب الناس الى وجهة نظرك ٧٧
- الجزء الرابع : تسع طرق لكي تملك زمام الناس دون ان تسيء اليهم
او تستبد عبادهم ١٣٣
- الجزء الخامس : رسائل اتت بنتائج كالمعجزات ١٥٩
- الجزء السادس : سبع قواعد لكي تسعد حياتك الزوجية ١٦٧

كيف تكسب الاصدقاء

* ان اهم ما يعني الإنسان الحديث هو علاقاته مع الآخرين .
فعلى هذه العلاقات يتوقف نجاحه او فشله في الحياة .

* كيف يمكننا ان نفهم الناس ونحسن عشرتهم و كيف نتعجب اليهم ونجذبهم الينا ؟ وكف يمكننا اقناع الغير بأرائنا وافكارنا .

* قال جون روكفلر : « ان المقدرة على معاملة الناس كالبضاعة يمكن ان تشتري فاني على استعداد لشراؤها باكثر مما اشترى اي شيء آخر . »

* ان كل شخص منا يملك قوى مختلفة الانواع ولكنه يخفق في استخدامها .

* ان هذه القوى التي نخفق في استخدامها هي السبب التي جعلت المؤلف يضع هذا الكتاب كي يساعدنا على اكتشافها والانتفاع بها .

مصرياته



www.ibtesama.com